



RELATÓRIO

Projeto 2:
Inovação nos atos
normativos da Agência
Nacional de Águas

Produto da Etapa 1:

Imersão na realidade

Este documento traz definições do problema e contexto, bem como da metodologia que será utilizada na pesquisa.

Caio Werneck

Consultor em design

Julho de 2020

G'NOVA



Para voltar para esta →
página de sumário,
basta clicar no G ao
lado, presente em
todas as páginas do
relatório!



SUMÁRIO

pág. 3	1. <u>Demanda apresentada</u>
pág. 4	2. <u>Trabalho desenvolvido</u>
pág. 15	3. <u>Resultados</u>
pág. 16	4. <u>Anexos</u>

1. DEMANDA APRESENTADA

Esta demanda surge no contexto do programa Janela GNova, uma iniciativa do laboratório de inovação da Escola Nacional de Administração Pública em parceria com outros órgãos do governo federal.

O GNova trabalha, desde 2016, com projetos de inovação em políticas públicas de diversas áreas, com destaque para políticas sociais, desburocratização e governo digital. A missão do GNova é promover a inovação no setor público para melhor responder às demandas da sociedade pautando-se pelos seguintes princípios: foco no ser humano, cocriação de soluções e empatia.

Por meio do Janela GNova, foram selecionados quatro projetos em parceria com diferentes instituições. Os projetos foram conduzidos em paralelo, cada um contando com uma equipe dedicada do laboratório, além do acompanhamento de uma consultoria.

As duas consultorias contratadas trabalharam conjuntamente no planejamento de uma base metodológica comum, adaptada às particularidades e contexto de cada projeto acompanhado.

O projeto referente a este relatório diz respeito à parceria com a Agência Nacional de Águas (ANA), cujo objetivo inicial era melhorar os processos de comunicação e o entendimento do público sobre o que a ANA faz. De forma complementar, por meio deste projeto, a equipe participante está sendo capacitada em competências e métodos para inovar.

Utilizando a abordagem do design thinking, o papel da presente consultoria foi prestar apoio metodológico ao desenvolvimento do projeto junto à equipe do GNova e da ANA.

Na presente etapa de projeto – relativa à imersão na realidade –, o apoio consistiu na **definição inicial do problema, análise de contexto**, e definição da **metodologia a ser utilizada na pesquisa**.

Este relatório apresenta o **trabalho desenvolvido**, os **resultados** obtidos e os **anexos gerados**.

2. TRABALHO DESENVOLVIDO

2.1. INSPIRAÇÃO METODOLÓGICA

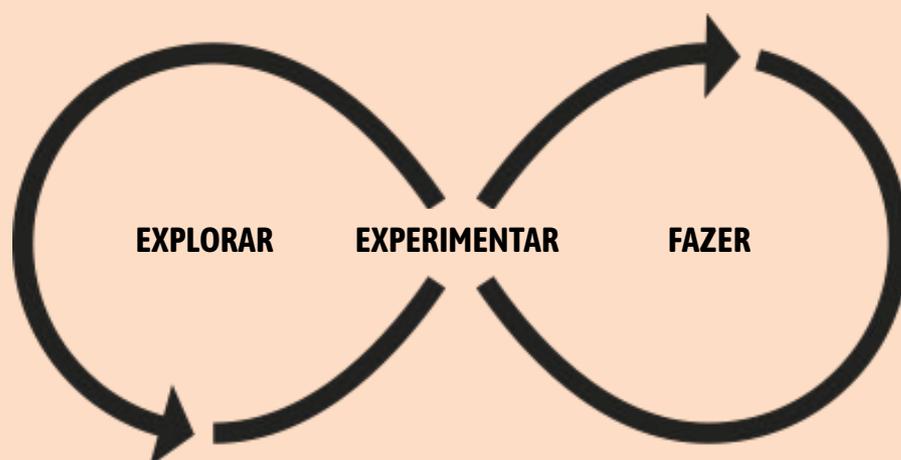
Diante da complexidade da condução de quatro projetos em paralelo, somada à condição de trabalho não presencial ocasionada pela pandemia da Covid-19, optamos por utilizar uma metodologia ágil de projetos, combinada à abordagem de design thinking.

Mais especificamente, desenhamos um processo de imersão ágil, adaptando um método já conduzido e sistematizado previamente pela equipe do GNova, por sua vez inspirado em um material desenvolvido pelo laboratório dinamarquês MindLab.

Dessa forma, o projeto todo se deu a partir de dois ciclos de imersão ágil: um mais focado em uma mentalidade de "explorar" e outro em "fazer", conforme a figura abaixo.



+



Publicação sobre o método, utilizada como inspiração, somada ao processo iterativo do laboratório, baseado em explorar e fazer.

1. Preparação:
contexto do problema

2. Foco do projeto: *recorte para o campo*

3. Pesquisa com pessoas impactadas

4. Síntese dos resultados

5. Apresentação de insights



Metáfora do mergulho aplicada às etapas da imersão ágil.

Com o objetivo de facilitar a comunicação entre equipes e gerar engajamento de participantes, foi utilizada a metáfora de um mergulho, associando suas atividades a cada um dos momentos do processo metodológico, conforme a imagem acima.

Além disso, no início de cada momento de projeto, utilizamos uma missão para apresentar de forma clara as entregas e o escopo de cada momento, mobilizando a equipe ao redor de um objetivo comum.

O presente relatório contempla as etapas 1 e 2, com a definição do problema e análise do contexto, bem como o início da 3, com a definição metodológica e preparação para a pesquisa.

2.2. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Para garantir a qualidade do trabalho, tanto em termos metodológicos quanto de conteúdo dos projetos, desenvolvemos um modelo de gestão de projetos adaptado às especificidades do Janela GNova.

Assim, cada etapa de projeto percorreu os seguintes tipos de reuniões e oficinas:

- *preparação metodológica*: reunião de preparação das duas consultorias;
- *alinhamento metodológico*: reunião periódica de compartilhamento das atividades a serem desenvolvidas em cada momento do projeto, conduzida pelas duas consultorias para as equipes de projetos do GNova;

- *preparação para oficinas e atividades*: momentos de planejamento e adaptação das atividades propostas pelas equipes de projeto do GNova junto à sua respectiva consultoria;

- *oficinas e atividades com equipe parceira*: execução do trabalho planejado, em conjunto com as equipes parceiras dos diferentes órgãos, de acordo com os objetivos de cada etapa de projeto;

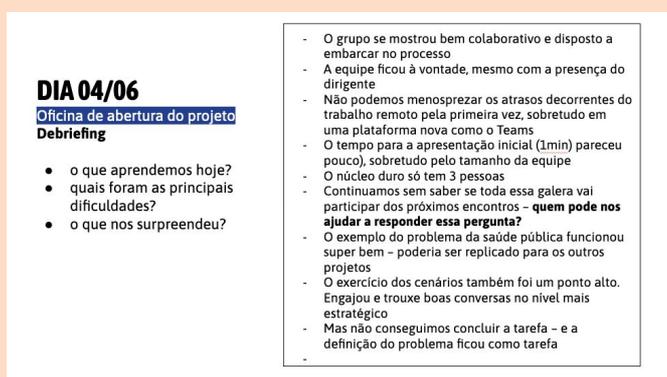
- *acompanhamento com equipe parceira*: reuniões de alinhamento entre gerentes de projeto do GNova e pontos de contato da equipe parceira, para alinhar expectativas e auxiliar no desenvolvimento de eventuais atividades assíncronas.



Esquema que representa as diferentes reuniões e oficinas da gestão dos projetos.

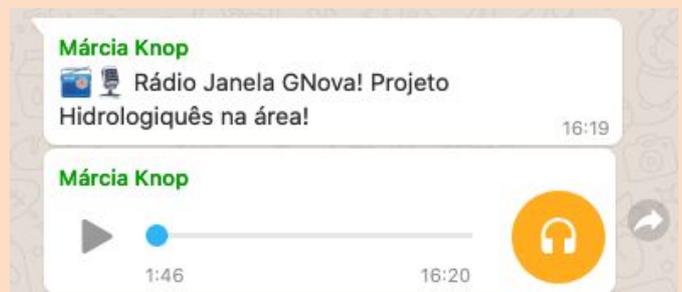
Além disso, foi preparado um **diário de bordo** – material de apoio para o registro de reflexões e aprendizados por cada equipe de projeto. Também foi proposto o uso de diários de bordo por cada membro da equipe parceira.

O diário de bordo foi o local em que a equipe documentou notas tanto de preparação quanto de debriefing de cada atividade.



Exemplo de páginas do diário de bordo.

Complementar ao diário de bordo enquanto instrumento de gestão do conhecimento e reflexão, tivemos a iniciativa da **Rádio Janela** com o objetivo de socializar os aprendizados de forma mais dinâmica. Trata-se da gravação e compartilhamento de um áudio curto após cada atividade, para que o restante da equipe do GNova – gerentes e membros dos outros três projetos do programa Janela – se inspire para suas atividades e aprendam com os colegas sobre o que deu certo e o que poderia ser aperfeiçoado em cada sessão com as equipes parceiras.



Exemplo de programa da Rádio Janela compartilhado no grupo interno de WhatsApp da equipe GNova.

2.3. ATIVIDADES

O trabalho foi desenvolvido a partir de dois objetivos que guiaram a etapa, conforme definido no contrato e sintetizado no quadro ao lado. Para cada um deles, foram planejadas e conduzidas diferentes oficinas e atividades colaborativas.

Em relação ao objetivo 1, as sessões foram voltadas para a **definição inicial do problema**, partindo da análise de elementos de contexto e mapeamento do conhecimento existente. Foi possível, então, definir um foco para a pesquisa de campo.

Assim, o objetivo 2 se voltou para a **definição da metodologia de pesquisa**, e consistiu na preparação para coleta de relatos de pessoas envolvidas com a questão, a fim de adicionar novas perspectivas e evidências das consequências do problema na vida de pessoas reais.

Em seguida, são descritos os métodos adotados nas sessões correspondentes a cada um dos objetivos, com conexão direta para os documentos de trabalho utilizados na preparação de cada entrega.

OBJETIVO 1: realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente

OBJETIVO 2: realizar oficinas para preparação da pesquisa de campo

OBJETIVO 1

Realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente

Atividade 1.1 – Preparação, análise do contexto e mapeamento do conhecimento existente

A partir de um **documento de alinhamento metodológico** (anexo 1a), o primeiro momento do projeto foi uma oficina de abertura com a equipe parceira, com o objetivo de criar entendimentos comuns sobre o problema e apontar possíveis focos do projeto. Outro objetivo foi identificar integrantes da equipe de projeto e "colocar todos no mesmo barco".

Para isso, a agenda da oficina consistiu em: momentos introdutórios de apresentação de todas as pessoas presentes e relação com o projeto; orientações a respeito do planejamento do projeto e etapas metodológicas; momentos de atividades, em que se discutiu qual é o problema e quem é afetado. Os **slides completos** do dia se encontram no anexo 1b deste relatório.

No momento das atividades, cada pessoa do grupo teve que, a partir de uma redação inicial do problema (submetida para o processo seletivo do programa Janela), nomear uma pessoa que é afetada por essa questão, e por que isso é um problema pra ela. Em seguida, cada pessoa imaginou três cenários futuros: um no qual o problema fica ainda pior, outro no qual isso já não é mais um problema e, por fim, um cenário no qual nada mudou.

Após o compartilhamento de cada pessoa e a partir de convergências entre as diferentes formas de pensar sobre a questão, o grupo identificou coletivamente um público afetado pelo problema. Em seguida, o problema foi reescrito, para que tivesse maior adequação diante do público identificado.

Em continuidade à oficina, a equipe parceira desenvolveu um trabalho assíncrono de análise do contexto do problema, em que elencou possíveis causas e consequências da questão, além de mapear o conhecimento existente a partir do levantamento de certezas, hipóteses e dúvidas.

O produto desse primeiro esforço foi o **mapa do contexto do problema** (anexo 1c).

Pesquise ou digite um comando

Agência Nacional de Águas

OBJETIVOS DO DIA

Criar **entendimentos comuns** da equipe sobre o problema e apontar **possíveis focos** do projeto.

marciaknop (Convidado)

Atividade
Chat
Equipes
Arquivos

Pessoas

Convidar alguém ou ligar para ur

No momento ... (14) Ativar mudo de todos

- caiowerneck (Convidado)
- AX Andréia de Castro Costa Xav...
- DG Daniel Cardim Gama
- DM Danielle Peres Gonzaga Mo...
- Gonzalo Álvaro Vázquez Fer...
- M marciaknop (Convidado)
- Marco Antônio Silva Organizador
- M marina.linslcerda (Convidado)
- NA Nazareno Marques de Araújo
- RF Raquel Scalia Alves Ferreira
- RA Roxane Pinheiro Alves
- TL Taciana Neto Leme
- VB Viviane dos Santos Brandão
- Vivyanne Graca de Melo

marciaknop (Convidado)

Solicitar controle

Nazareno Marques de Araújo
Gonzalo Álvaro Vázq...
marciaknop (Convidado)
Taciana Neto Leme

https://docs.google.com/pre 110%

1_Ofici... Arquivo Editar Ver Inserir 14 Apresentar Compartilhar

Plano de fundo

22

23

24

25

26

27

Clique para adicionar as anotações do apresentador

Raquel Ferreira

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema? Usuário de água tratada

Por que isso é um problema pra ela? Não conhece as competências da ANA e se confunde achando que a ANA trata desse assunto.

CENÁRIOS FUTUROS

O problema fica ainda pior. Passa que o serviço é prestado anonimamente e não há nenhuma comunicação com a equipe de atendimento da ANA.

É isso mesmo que problema para ela. Não precisa entrar em contato novamente com a ANA ou demais órgãos envolvidos com a temática.

É isso mesmo que o seu caso. Continua falando mal do serviço público e sem entender as atribuições dos diferentes órgãos que tratam de tema água (desde os tratados).

Raquel Scalia Alves Ferreira

+11

Nazareno Marques de Araújo
marciaknop (Convidado)
Gonzalo Álvaro Vázq...

Slides usados nas oficinas com a equipe do projeto para mapeamento do contexto e público afetado pelo problema.

OBJETIVO 1**Realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente***Atividade 1.2 – Definição inicial do problema*

Com base no mapa do contexto elaborado, a equipe parceira fez uma leitura atenta seguida por uma discussão em duplas, com o intuito de identificar possíveis focos para o projeto. As orientações de alinhamento metodológico estão no anexo 1d. O foco é um recorte da questão e poderia ser uma das causas, consequências, hipóteses ou dúvidas mapeadas.

A partir de uma primeira lista de possibilidades identificadas no momento de trabalho assíncrono, realizamos então uma oficina (anexo 1e) justamente para discutir conjuntamente o foco. Para isso, utilizamos os critérios: impacto sobre o problema, relevância para fora do órgão (público-alvo) e governabilidade (passível de ação da equipe).

O produto da oficina foi um foco identificado – a definição inicial do problema –, pontapé para a elaboração da ficha de mergulho, objeto das atividades a seguir.

Reunião_A...
Arquivo Editar Ver Inserir Fc

12 13 14 15

Melo e Aguiar, 2007 / Jornais Oficiais

Quarteto 3
Taíana
Viviane
Vivianne
Nazareno

DOC 3

Resolução conjunta
ANA/SEMAD-MG/RGA
M-MG No 52/2018

representante da Casa Verdelandia
contexto:

Inigente, que não respeita as regras de restrição de uso de água, Cristiana Guimaraes
contexto:

Ex-Presidente do Comitê de Bacia e Comitê do Rio Verde Grande, João Damascio
contexto: Comitê de bacia do verde grande e comitê de elevação de água

Perfil 1:
O que sabemos?
- É o principal interessado que as regras funcionem pois é um dos usuários mais a jusante do rio e é um usuário prioritário
O que queremos saber?
- participa das reuniões?
- compreende o problema?
- compreende as regras?
- acha relevante a situação da ANA?
Como pretendemos interagir com ela?
- Via telefone

Oficina realizada com a equipe do projeto para definição do foco do problema.

OBJETIVO 2

Realizar oficinas para preparação da pesquisa de campo

Atividade 2.1 – Preparação para a pesquisa

Após a definição do foco do projeto e para alcançarmos o segundo objetivo da etapa, realizamos uma sequência de oficinas de preparação para a pesquisa de campo. As orientações metodológicas estão no anexo 2a.

O primeiro passo foi o mapeamento de atores envolvidos com a questão. Dividimos os perfis em três perguntas: *Quem sabe sobre o assunto?* (pessoas com conhecimento); *Quem tem poder sobre a questão?* (pessoas com influência); *Quem vive isso na pele?* (pessoas com experiência)

A partir desse primeiro esforço de mapear atores, a pergunta seguinte foi: *Quais são as pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema a partir da sua experiência?* Seleccionamos, então, três perfis principais para interagirmos no momento da pesquisa.

Em seguida, listamos os contextos em que poderíamos encontrar e interagir com pessoas de cada perfil.

O próximo exercício foi o de anotar o que já sabíamos e o que gostaríamos de aprender com cada um dos perfis. Completamos, então, o que chamamos de ficha de mergulho – material que sintetiza o foco do projeto e indica o escopo da pesquisa. (anexo 2b)

Em um esforço assíncrono, a equipe do GNova utilizou o material desse exercício para criar uma primeira versão dos roteiros de entrevistas de cada perfil. Em paralelo, a equipe parceira ficou responsável por iniciar um documento com possíveis nomes de entrevistados para recrutamento.

Fizemos uma oficina para refinar os roteiros e confirmar os nomes para agendamento de entrevistas. Nesse mesmo dia, compartilhamos com a equipe parceira orientações para a condução de entrevistas e um material para registro dos principais achados de cada entrevista. (anexo 2c)

DICAS PARA ENTREVISTAS

- Introduza a conversa falando **o seu nome, o objetivo da entrevista e como os dados serão utilizados depois.**
- Peça **autorização para gravar** a conversa, assim a sua atenção fica livre para escutar e interagir atentamente.
- Não há certo ou errado: **valorize o entrevistado** enquanto especialista na sua experiência e **não induza respostas.**
- Mantenha o **foco no roteiro**, mas com espaço para desviar quando achar relevante.
- Incentive **exemplos concretos e histórias** (e não só emoções/opiniões).

Entrevista - Especialista em Comunicação

José de Arimateia *

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“O jornalista é antes de mais nada um decodificador... Transforma termo técnico em um termo mais simples”

Perfil: Jornalista, trabalha na área de comunicação ANA há mais de 10 anos, atualmente é responsável pela coordenação da área que trata do contato com jornalistas e órgão de imprensa entrevistada.

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Ex.: # Resolução conjunta 52 de 2008

#

#

Exemplo de slide de orientação para a condução de entrevistas e capa de modelo para registro.

3. RESULTADOS

As oficinas e atividades do objetivo 1 – *Realizar oficinas para definição inicial do problema, análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente* – tiveram como principal resultado a definição inicial do problema, que foi a escolha do foco do projeto. Os resultados da análise de contexto e mapeamento do conhecimento existente serviram de insumo para uma definição do problema consistente e embasada.

Já as atividades do objetivo 2 – *Realizar oficinas para preparação da pesquisa de campo* – tiveram como resultado principal a consolidação dos materiais de preparação para a realização das entrevistas (ficha de mergulho e modelos para registro), que tiveram o objetivo ilustrar os desafios com concretude e perspectiva humana.

Para maiores detalhes, foram anexados os documentos produzidos em cada uma das oficinas, respeitando o conteúdo gerado pelos participantes.

4. ANEXOS

- 4.1 ANEXO 1a – Alinhamento metodológico: preparação
- 4.2 ANEXO 1b – Oficina de preparação
- 4.3 ANEXO 1c – Mapa do contexto
- 4.4 ANEXO 1d – Alinhamento metodológico: foco do projeto
- 4.5 ANEXO 1e – Oficina de definição do problema
- 4.6 ANEXO 2a – Alinhamento metodológico: preparação da pesquisa
- 4.7 ANEXO 2b – Ficha de mergulho
- 4.8 ANEXO 2c – Orientações para a pesquisa

4.1 ANEXO 1a - Alinhamento metodológico: preparação

Junho de 2020

JANELA GNOVA

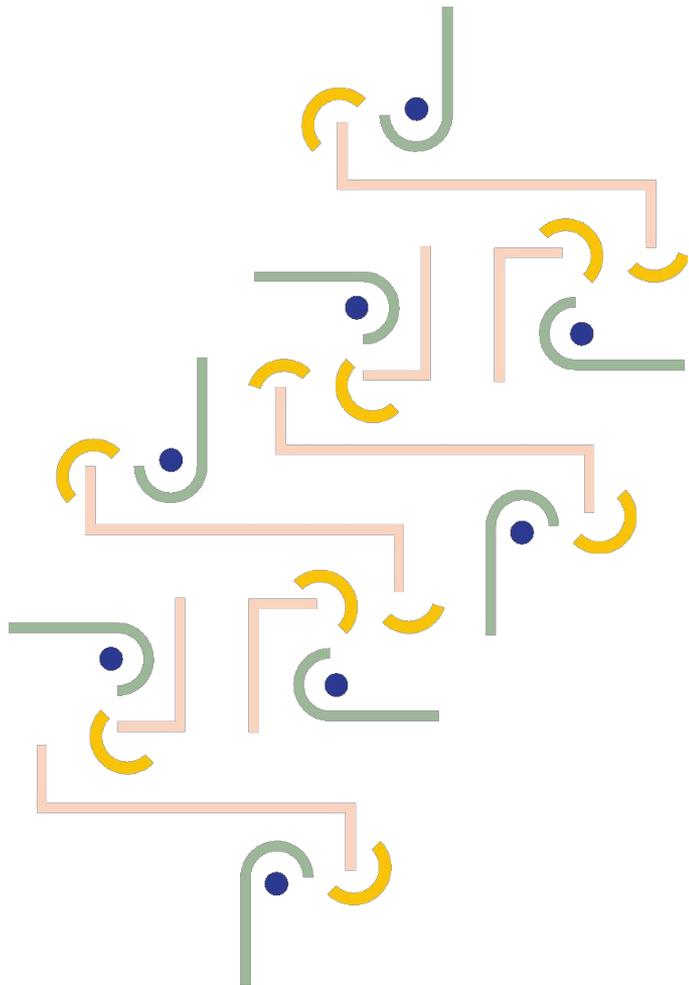
Ciclo de imersão ágil

#1 Preparação: contexto do problema

Aqui estão orientações à equipe como preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

GNOVA



DESENHO DO PROCESSO METODOLÓGICO

Princípios de trabalho

Inspiração: imersão ágil

Modos de trabalho

Etapas de projeto

Atividades do projeto

Proposta de ciclos

Próximos passos

PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparação é tudo
2. Envolvimento do público-alvo e atores relevantes
3. Ambiente participativo
4. Foco no efeito
5. Teste de ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



1

Preparação

2

Conversa inicial
com gestores

3

Oficina com
especialistas

4

Pesquisa
de campo

5

Oficina de
resultados com
gestores

Síntese da oficina

Síntese da pesquisa

Conversa com o
gestor responsável
pelo problema

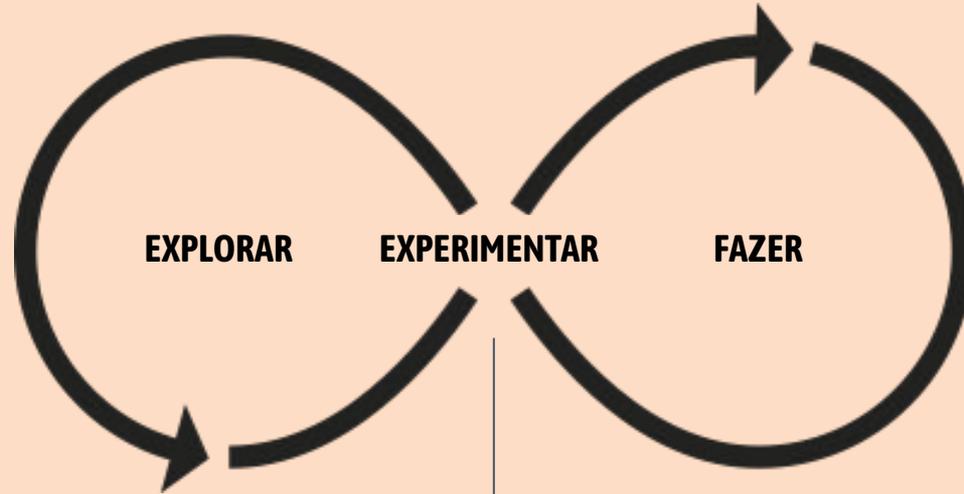
IMERSÃO ÁGIL: checagem de realidade em políticas públicas

"metodologia que rapidamente envolve especialistas, usuários e demais atores interessados para gerar entendimento da realidade e criar soluções para um problema ou desafio relacionado a um serviço, a uma prática de gestão ou a uma política pública"



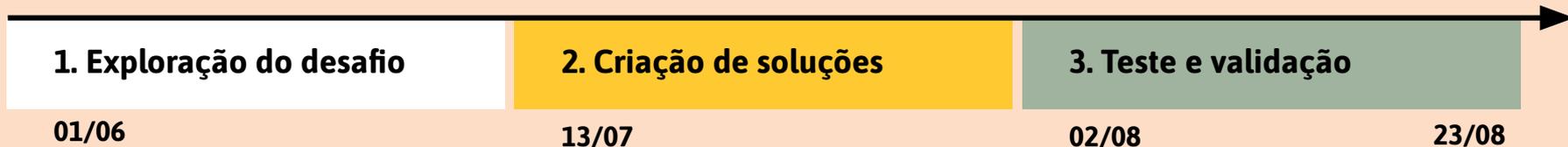
MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



Experimental é aprender, testando *hipóteses* e checando se a *realidade* reage da forma esperada.

ETAPAS DO PROJETO



IMERSÃO ÁGIL 1:

modo mais de explorar, tem como resultado uma boa pergunta com base na realidade.

Produto: problema definido e geração inicial de ideias

IMERSÃO ÁGIL 2:

modo mais de fazer, tem como resultado testes de ideias.

Produto: recomendações com base nos aprendizados dos testes

Subproduto: método de imersão ágil 2.0 consolidado

ATIVIDADES DO PROJETO

PESQUISAS

São atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pela questão e especialistas.

OFICINAS

São encontros **on-line** com um fio condutor que leva a uma entrega do projeto. Também podem envolver **tarefas assíncronas**, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

ACOMPANHAMENTO ON-LINE

São encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

GNPAPOS

São eventos **de sensibilização no início cada etapa** para as **equipes dos projetos**, mas abertos para a rede de inovação. Poderão envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

2 CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*): todos projetos andam juntos – 01/06 a 10/07

Preparação:
*contexto do
projeto*

Foco do projeto:
*definição do
problema*

Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas

Síntese de
resultados e
aprendizados

Oficina de
ideação

- Ponto de validação com dirigente

2 CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 2 (foco em *fazer*): dois projetos de cada vez – 13/07 a 26/08

Preparação:
*ideação e
prototipagem
inicial*

Foco do projeto:
prototipagem

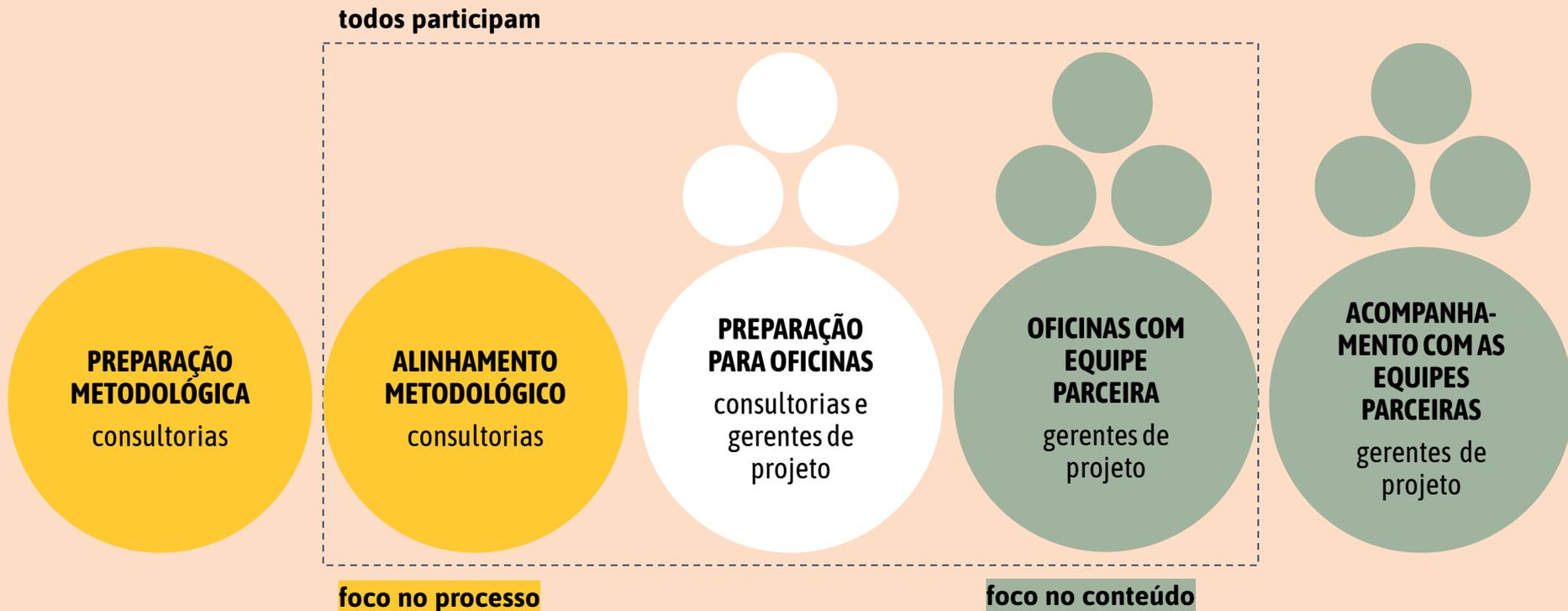
Pesquisa com
pessoas
impactadas
(testes)

Síntese de
resultados e
aprendizados

Avaliação do
processo

Vamos preparar
esse ciclo com base
nos aprendizados
do ciclo anterior!

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO





PRÓXIMOS PASSOS

Segunda-feira, 01/06

- Alinhamento metodológico (1h) – **Todo mundo, às 14h30**
- Preparação para oficina – produção de materiais etc. – **por projeto**
 - ANA, **15h30**
 - La-Bora, **15h30**
 - Segurado Especial, **16h30**
 - SENASP, **16h30**
- Confirmação das datas das oficinas de abertura
 - ANA, **quarta, 14h30 (a confirmar)**
 - La-Bora, **04/06, 15h-17h (a confirmar)**
 - Segurado Especial, **01/06, 14h30-17h (confirmada)**
 - SENASP,

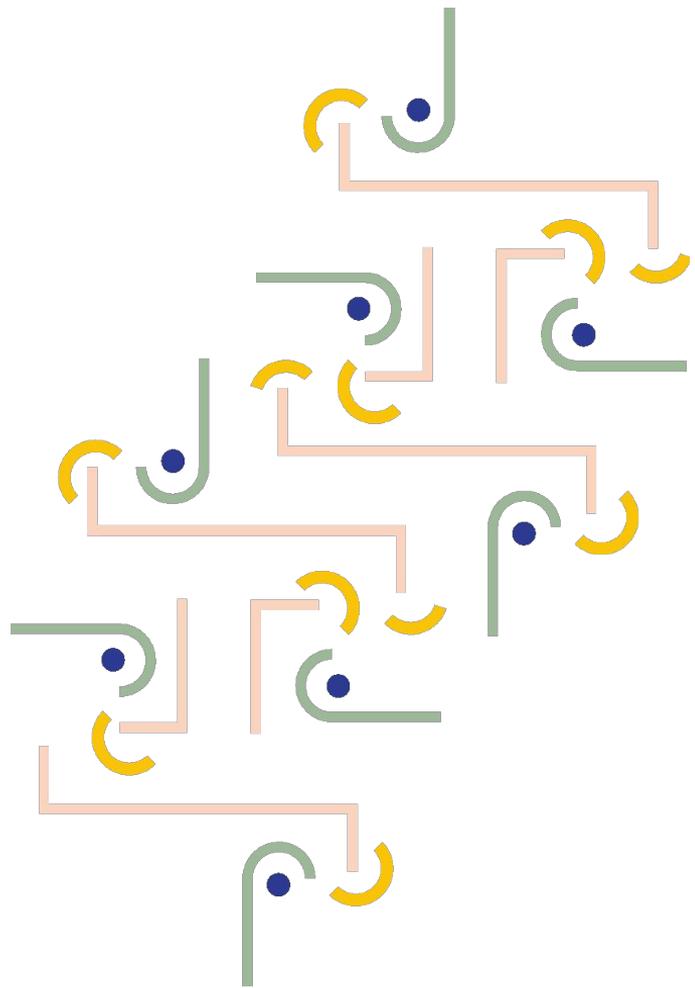
1 de junho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil #1 Preparação

Este documento serve para preparar as tarefas e orientações à equipe.

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise



OBJETIVOS DO DIA

Criar **entendimentos comuns** da equipe sobre o problema e apontar **possíveis focos** do projeto.

- colocar no mesmo barco

AGENDA DO DIA

14h-16h

1. **Orientações** iniciais – 15min
2. Apresentação da **equipe** – 20min
3. Qual é o **problema** e **para quem** isso é um problema? – 60min
4. Orientações para os próximos **passos** – 15min

1. ORIENTAÇÕES

Princípios

Modos de trabalho

Ciclos do projeto

Combinados

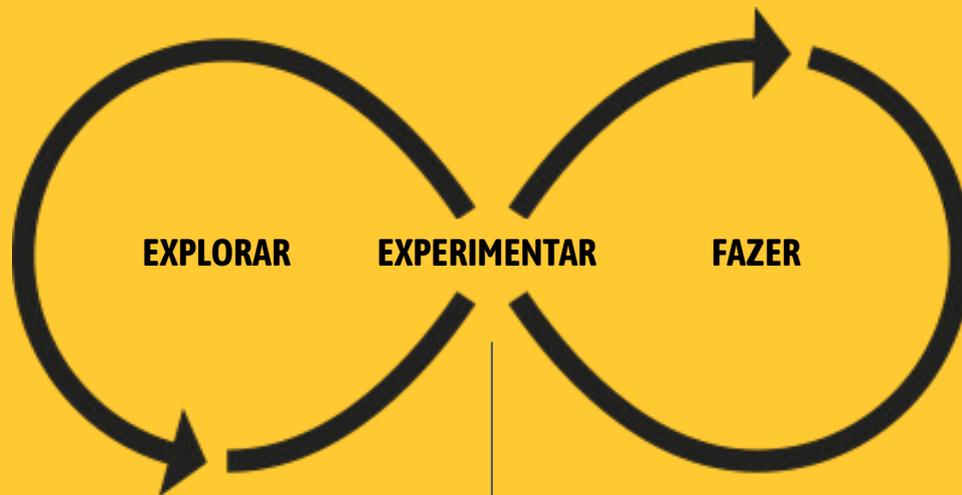
PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparação é tudo
2. Envolvimento do público-alvo e atores relevantes
3. Ambiente participativo
4. Foco no efeito
5. Teste de ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



Experimentar é aprender, testando *hipóteses* e checando se a *realidade* reage da forma esperada.

DOIS CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

Preparação:
contexto do projeto

Foco do projeto:
definição do problema



Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas

Síntese de
resultados e
aprendizados



Oficina de
ideação

CICLO 2 (foco em *fazer*) – 13/07 a 26/08

● Ponto de validação
com dirigente

COMBINADOS DO DIA

Objetividade

Seguir instruções/regras

Confiança no processo

Participação: oficina e não reunião convencional

Escuta ativa

Horizontalidade

Síntese e iterações

Diário de bordo

2. APRESENTAÇÃO DA EQUIPE

O que você faz no seu órgão?

Qual é sua relação com o tema do projeto?

1 min por pessoa

EQUIPE DE PROJETO

Participa em todas as etapas



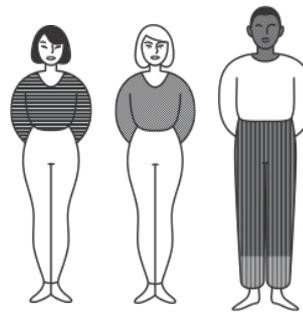
GNova
(+ consultoria PNUD)
3 pessoas



Equipe dona do problema
no órgão
3-6 pessoas

EQUIPE EXPANDIDA

Participa em momentos específicos



Dirigentes do órgão



Servidores do órgão
relacionados ao
problema

Marina
Letícia
Caio



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 – 03/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



1. PREPARAÇÃO PARA O MERGULHO MISSÃO

Vamos produzir uma apresentação com informações relevantes sobre o **contexto do projeto**, para dar início ao primeiro ciclo e contribuir para definição do foco da nossa equipe.

Nossa equipe deve levantar **dados existentes** sobre o problema a ser abordado no projeto, explorar **causas e consequências**, mapear o **público-alvo** e apresentar um “documento de preparação” no dia **12 de junho, às 16h**.



CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

03/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “documento de preparação”

12/06, às 16h

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 19/06



3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de

resultados e aprendizados

29/06 - 03/07



5. Oficina de ideação

06 - 10/07

3. QUAL É O PROBLEMA E PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

QUAL É O PROBLEMA?

copiar o que foi proposto no formulário

PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

Quem você acha que é a pessoa mais afetada? (escolha apenas uma pessoa)

Exemplos:

- *Um familiar de uma pessoa desaparecida.*
- *Uma servidora federal no final da sua carreira.*
- *Um agricultor com propriedade de médio porte.*

2 min (individual)

POR QUE ISSO É UM PROBLEMA PARA ELA?

Exemplos:

Ela não tem a pessoa do seu lado. E ainda por cima, não sabe se ela está viva e como está vivendo.

3 min (individual)

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Por que isso é um problema pra ela?

CENÁRIOS FUTUROS

1

2

3

CENÁRIOS FUTUROS (1)

Imagine uma situação em que **esse problema fica ainda pior** para essa pessoa.

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

Exemplo:

Essa pessoa fica desesperada porque recebeu várias informações diferentes sobre o paradeiro do seu familiar desaparecido.

“Não sei em qual fonte confiar. Estou muito confusa!”

CENÁRIOS FUTUROS (2)

imagine uma situação em que **isso já não é um problema para ela.**

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

CENÁRIOS FUTUROS (3)

imagine uma situação em que
nada mudou daqui a um ano.

Agora visualize essa situação e indique o
que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

PESSOA IMPACTADA + CENÁRIOS FUTUROS

Compartilhe com o grupo.

2 min por pessoa

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.

 *Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).*

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Problema

Vocês têm **20 min!**

4. ORIENTAÇÕES PRÓXIMOS PASSOS

DOCUMENTO DE PREPARAÇÃO

Desenvolvimento assíncrono pela equipe dona do problema

Atividade 1 – Causas e consequências

Atividade 2 – Hipóteses, certezas e dúvidas

Atividade 1

CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS

Vamos mapear as relações entre o problema e o contexto mapeado, levantando diferentes perspectivas e possibilidades de foco do projeto.

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

1. Consequências para a pessoa

- *Consolide aqui os porquês levantados nos slides anteriores.*

2. Consequências para o órgão

3. Consequências para o sistema

CAUSAS DO PROBLEMA

Escreva aqui uma das causas

Escreva aqui uma das causas

Escreva aqui uma das causas

Problema

Atividade 2

MATRIZ HCD

Hipóteses

O que achamos que sabemos sobre o problema?

Certezas

O que já sabemos, **com certeza?**
(apenas fatos e evidências, com a fonte)

Dúvidas

O que sabemos que não sabemos sobre o problema?

MATRIZ HCD

Hipóteses

Certezas

Dúvidas

ATIVIDADES DO PROJETO

PESQUISAS

São atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pela questão e especialistas.

OFICINAS

São encontros **on-line** com um fio condutor que leva a uma entrega do projeto. Também podem envolver **tarefas assíncronas**, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

ACOMPANHAMENTO ON-LINE

São encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

GNPAPOS

São eventos **de sensibilização no início cada etapa** para as **equipes dos projetos**, mas abertos para a rede de inovação. Poderão envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

03/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “documento de preparação”

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06

2.1 Oficina de definição do problema

(data a definir)

2.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

2.3 Validação com dirigente

(data a definir)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 - 03/07

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

COMO FOI O DIA?

Diário de bordo:

- O que eu aprendi hoje?
- Quais foram as principais dificuldades?
- O que me surpreendeu?

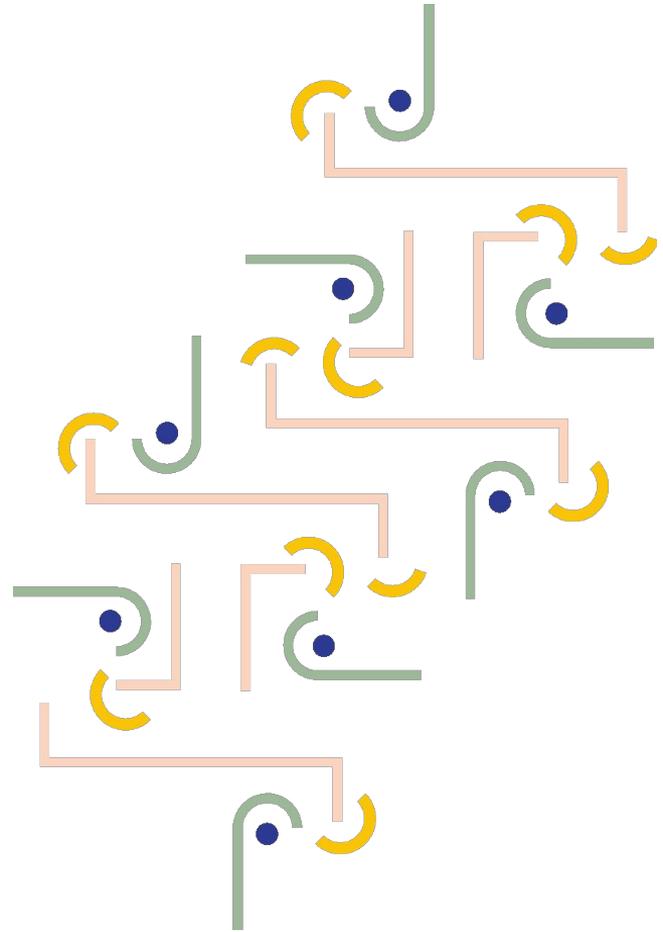
COMO FOI O SEU DIA?

ELABORAR MODELO PARA “CADERNINHO”

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



4.2 ANEXO 1b - Oficina de preparação

3 de junho de 2020

JANELA GNOVA

OFICINA DE ABERTURA

Projeto 2:

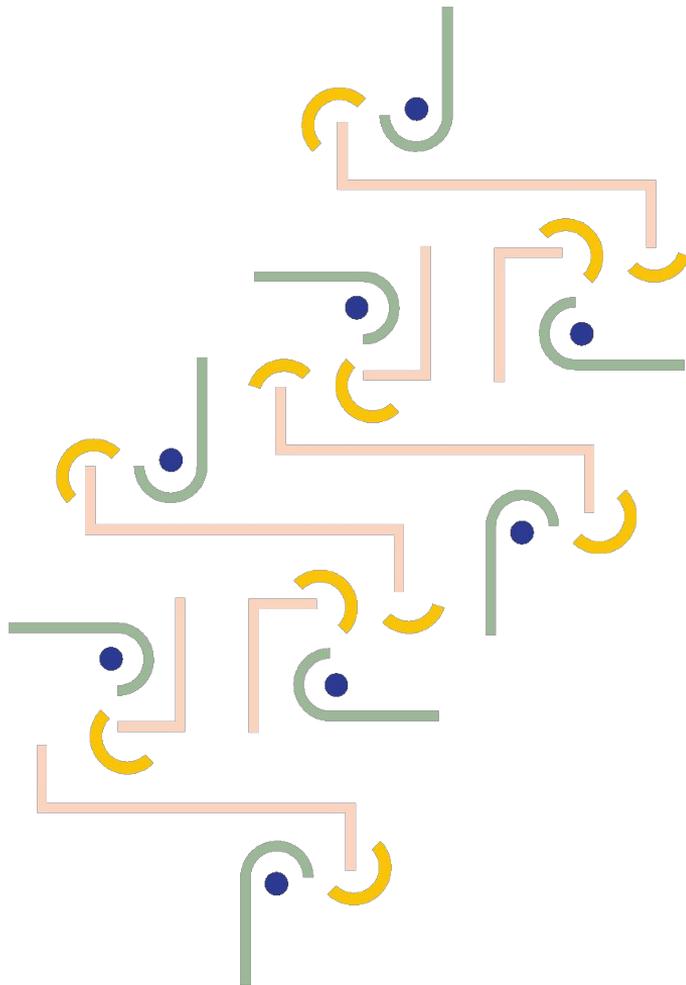
Inovação nos atos normativos
da Agência Nacional de
Águas

Apoio metodológico

Caio Werneck

Consultor em design

GNOVA



OBJETIVOS DO DIA

Criar **entendimentos comuns** da equipe sobre o problema e apontar **possíveis focos** do projeto.

**AGENDA
DO DIA**
03/06,
14h30-16h30

1. **Orientações** iniciais – 15min
2. Apresentação da **equipe** – 20min
3. Qual é o **problema** e **para quem** isso é um problema? – 60min
4. Orientações para os próximos **passos** – 15min

1. ORIENTAÇÕES

Princípios

Modos de trabalho

Ciclos do projeto

Combinados

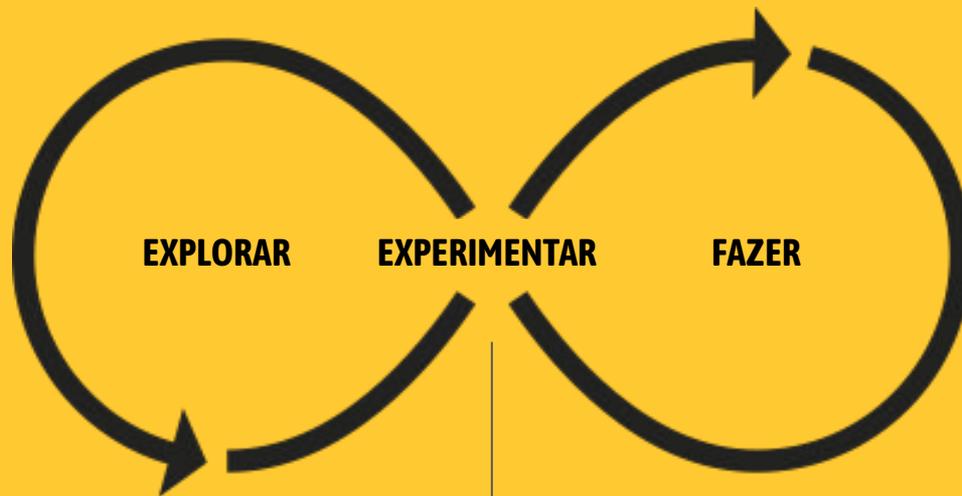
PRINCÍPIOS DE TRABALHO

1. Preparação é tudo
2. Envolvimento do público-alvo e atores relevantes
3. Ambiente participativo
4. Foco no efeito
5. Teste de ideias
6. Ser concreto
7. Trabalhar com insights



MODOS DE TRABALHO

Ciclos iterativos e experimentais, com foco na realidade



Experimentar é aprender, testando *hipóteses* e checando se a *realidade* reage da forma esperada.

DOIS CICLOS DE IMERSÃO ÁGIL

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

Preparação:
contexto do projeto

Foco do projeto:
definição do problema



Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas

Síntese de
resultados e
aprendizados



Oficina de
ideação

CICLO 2 (foco em *fazer*) – 13/07 a 26/08

● Ponto de validação
com dirigente

COMBINADOS DO DIA

Objetividade

Seguir instruções/regras

Confiança no processo

Participação: oficina e não reunião convencional

Escuta ativa

Horizontalidade

Síntese e iterações

Diário de bordo

2. APRESENTAÇÃO DA EQUIPE

O que você faz no seu órgão?

Qual é sua relação com o tema do projeto?

1 min por pessoa

EQUIPE DE PROJETO

Participa em todas as etapas



GNova
(+ consultoria PNUD)
3 pessoas

Marina
Márcia
Caio

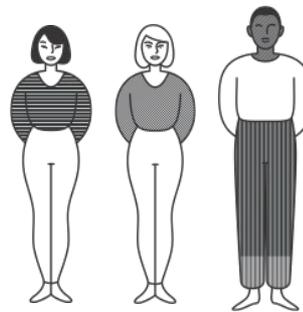


Equipe dona do problema
no órgão
3-6 pessoas

Daniel
Taciana
Andréia

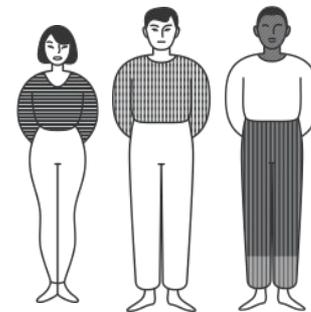
EQUIPE EXPANDIDA

Participa em momentos específicos



Dirigentes do órgão

Nazareno Araujo.



Servidores do órgão
relacionados ao
problema

Raquel
Roxane
Marco Silva
Gonzalo
Danielle
Vivy
Viviane



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 – 03/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



1. PREPARAÇÃO PARA O MERGULHO

MISSÃO

Vamos produzir uma apresentação com informações relevantes sobre o **contexto do projeto**, para dar início ao primeiro ciclo e contribuir para definição do foco da nossa equipe.

Nossa equipe deve levantar **dados existentes** sobre o problema a ser abordado no projeto, explorar **causas e consequências**, mapear o **público-alvo** e apresentar um “Mapa do contexto” no dia **12 de junho, às 16h**.



CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

03/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “Mapa do contexto”

12/06, às 16h

2. Foco do

projeto: definição do problema

15 - 19/06



3. Pesquisa com

especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de

resultados e aprendizados

29/06 - 03/07



5. Oficina de ideiação

06 - 10/07

3. QUAL É O PROBLEMA E PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

QUAL É O PROBLEMA?

Como podemos melhorar o processo de comunicação e a transparência dos atos regulatórios, de modo a assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos e todas?

PARA QUEM ISSO É UM PROBLEMA?

Quem você acha que é a pessoa mais afetada? (escolha apenas uma pessoa)

Exemplo:

- *Um médico intensivista.*

2 min (individual)

POR QUE ISSO É UM PROBLEMA PARA ELA?

Exemplo:

Sente-se ameaçado pelo aumento do risco de contaminação nos hospitais. Está com sobrecarga de trabalho.

3 min (individual)

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?
Gestores públicos e privados

Por que isso é um problema pra ela?
Desconhecem as regras, as ameaças e as oportunidades relativas ao fornecimento de água e saneamento para a população.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

As regras mudam a todo tempo e a ANA não comunica nada para nós gestores públicos e privados, será que ela acha que todo mundo lê Diário Oficial?

2 Isso já não é um problema para ela

Estou aliviado, não devo nada para a ANA, só não entendo a razão dessa agência existir, não vejo nenhuma contribuição para a sociedade.

3 Nada mudou daqui a um ano

Mais regras impostas pela ANA e não vejo contribuição nenhuma para a minha região, só cobrança.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Irrigantes

Por que isso é um problema pra ela?

Não conhece a regra que precisa respeitar.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

O produtor rural está frustrado. Além dos vários problemas do dia a dia da sua atividade, o Estado ainda vem atrapalhar a vida dele.

“Esse povo da ANA só aparece para atrapalhar”

2 Isso já não é um problema para ela

O irrigante conhece as regras emitidas pela ANA e entende que se todos fizerem a sua parte será melhor para os recursos hídricos da região, dos quais ele depende.

“A água é uma só. E todos nós temos responsabilidade sobre ela”

3 Nada mudou daqui a um ano

Usuário está revoltado com o Poder Público cobrando regularização e não entende porque ele precisa contribuir.

“Vou receber o fiscal da ANA na bala”



PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Usuários de recursos hídricos.

Por que isso é um problema pra ela?

Não sabem a quem se reportar quando precisam de alguma informação.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

O usuário precisa solicitar uma outorga num momento crítico e não sabe direito a quem recorrer.

“Tô aqui no meio de uma seca, minha família passando necessidade e o governo só faz atrapalhar minha vida”

2 Isso já não é um problema para ela

O usuário já tem a outorga emitida.

“Agora pelo menos eu posso tirar a minha água do rio, qualquer bronca eu ligo pra algum órgão desses que trabalham com água”

3 Nada mudou daqui a um ano

O usuário continua em dúvida sobre a quem recorrer caso tenha algum problema.

“Mas não é possível, eu ligo pra um, ligo pra outro e vocês ficam me jogando de um lado pro outro”

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Executor de políticas públicas voluntário

Por que isso é um problema pra ela?

1. Ela não tem acesso a todos os recursos de informação que um servidor tem
2. Ela não trabalha em dedicação exclusiva nesse assunto
3. O SINGREH é complexo e cada instância tem atribuições bem mais limitadas do que aquilo que se imagina ao participar
4. A gestão de recursos hídricos tem interface muito forte com abastecimento e saneamento urbano

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Essa pessoa vai ficando desanimada em participar desses fóruns. A crítica ao “tempo perdido” começa a fazer sentido.

“Realmente não sei pra que participar deste grupo de trabalho. O resultado é sempre o mesmo.”

2 Isso já não é um problema para ela

Essa pessoa renova seu ânimo e começa a participar de uma nova etapa participativa.

“O trabalho é exaustivo e cobra demais da gente, mas vale a pena ver que a gente consegue avançar.”

3 Nada mudou daqui a um ano

Essa pessoa saiu do sistema na forma de voluntário comunitário.

“Nem lembro quando foi a última vez que senti tanta paz!”

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Usuários de recursos hídricos

Por que isso é um problema pra ela?

Porque o usuários ficam perdidos sem saber os regulamentos que ele precisa seguir para execução de suas atividades econômicas/produativas.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

O usuário é surpreendido com a fiscalização da ANA que interrompe sua atividade econômica/produativa.

“O fiscal da ANA lacrou minha bomba de captação de água e tive que interromper a produção”.

2 Isso já não é um problema para ela

Os usuários estão todos regularizados e com suas outorgas, com financiamento bancário liberado e com a produção a todo vapor.

3 Nada mudou daqui a um ano

O usuário continua perdido nos regulamentos, perdeu algum financiamento bancário por falta da regularização do uso da água, continua perdendo tempo e dinheiro tentando identificar quais os regulamentos ele precisa cumprir.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Para os usuários de recursos hídricos (irrigantes, gerador de energia, turismo, hidrovia, abastecimento e pessoas físicas.)

Por que isso é um problema pra ela?

Não há clareza acerca da água disponível para uso em seus empreendimentos ao longo dos diversos estágios hidrológicos da bacia ou mesmo dimensão de quanta água pode retirar sem comprometer o futuro

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Essa pessoa já não consegue retirar do rio toda a água que retirava antes. Parece que o rio está menor, mais fraco. Mas não vi nenhuma notícia do governo com medidas de racionamento da água, tem aquela agência lá que diz que pode retirar $1\text{m}^3/\text{s}$ que é muita água, e nem eles estiveram por aqui. Vamos ampliar a potência das bombas para garantir o nosso negócio.

2 Isso já não é um problema para ela

Essa pessoa conhece com clareza os limites para a retirada da água e qual o impacto disso no seu negócio. Tem compromisso com a regra pactuada. Sabe que uma forma de melhorar a disponibilidade da água é participando das reuniões com os outros usuários, que é buscar alternativas coletivas. Sabe que precisa fiscalizar o uso comum pactuado.

3 Nada mudou daqui a um ano

Essa pessoa continua sem entender o “hidrologiquês”; continua a retirar a mesma quantidade de água por costume e tradição. Até que entre um fiscal na ANA na fazenda dele. Ele não sabe quem é, já manda os cachorros atacarem, da tiro de sal, etc. Mas mesmo com isso, a água acabou o rio morreu.

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Usuário de água tratada

Por que isso é um problema pra ela?

Não conhece as competências da ANA e se confunde achando que a ANA trata deste assunto.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Pensa que o serviço público não consegue auxiliá-la na resolução de seu problema, fica estressada e entra em conflito com a equipe de atendimento da ANA.

2 Isso já não é um problema para ela

Não precisará entrar em contato novamente com a ANA ou demais órgãos envolvidos com a temática.

3 Nada mudou daqui a um ano

Continua falando mal do serviço público e sem entender as atribuições dos diferentes órgãos que tratam do tema água (bruta ou tratada)

PESSOA IMPACTADAS

Para quem isso é um problema?

usuário de recursos hídricos

Por que isso é um problema pra ela?

muitas regras sem clareza gerando falta de entendimento sobre o uso do recurso.

exemplo: um usuário de irrigação que há mais de um ano não sabia que estava irregular.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Em caso de eventos críticos (seca ou cheias) onde a mudança de regras podem vir acontecer, o usuário que já não tinha clareza, pode confundir mais ainda, agindo de forma irregular e comprometer os padrões de segurança.

2 Isso já não é um problema para ela

Com a clareza dos normativos que regulamentam os usos múltiplos da água, o usuário vai agir dentro dos seus limites. Sensação de segurança por estar agindo de forma correta.

3 Nada mudou daqui a um ano

Continuo agindo da mesma forma sem clareza das regras. Nada muda mesmo. Sensação frustrante!

PESSOA IMPACTADA

**Para quem isso é um problema?
Técnica que trabalha em um órgão estadual**

Por que isso é um problema pra ela?
porque ela deve atuar em consonância com as normas federais.... e a atuação sobre as autorizações de uso das águas estaduais, têm interferência na disponibilidade das águas federais....

CENÁRIOS FUTUROS

**1 Problema fica ainda pior
Insegurança técnica para emissão de outorgas. Preocupação com os conflitos potenciais que podem surgir.**

“Eu me sinto muito insegura em emitir a outorga no Rio das Couves, não sei o quanto isso vai interferir na disponibilidade de água rio abaixo e o quanto isso pode comprometer o desenvolvimento da região.”

**2 Isso já não é um problema para ela
Maior segurança técnica. Com informações mais claras e consistentes, com as normas facilmente disponíveis e pactuadas**

“Tendo maior clareza da disponibilidade dos recursos hídricos e das normas estabelecidas nas bacias hidrográficas, nos deu muito mais segurança para emissão das outorgas no estado”

**3 Nada mudou daqui a um ano
A água da região está escassa. E tem aumentado o conflito pelo uso da água.**

“Estamos vivendo momentos complicados de conflitos pelo uso da água em decorrência de outorgas que foram emitidas na esfera estadual e federal nos últimos anos.”

PESSOA IMPACTADA

**Para quem isso é um problema?
Usuário de água**

**Por que isso é um problema pra ela?
pq ele não entende o papel da ana e não cumpre os
seus comandos**

CENÁRIOS FUTUROS

**1 Problema fica ainda pior
Quando há uma crise hídrica.**

**“se eu tenho outorga porque não posso
usar tudo que tenho direito?”**

**2 Isso já não é um problema para ela
em situação de abundância da água**

**“se não falta água para ninguém, por que a
ANA precisa regular o uso? qual o papel
da ana nesse cenário?”**

3 Nada mudou daqui a um ano

**“se não entendo o papel da ANA porque
ela deve continuar existindo?”**

PESSOA IMPACTADA

Para quem isso é um problema?

Atores responsáveis pela gestão de recursos hídricos do SINGREH, exemplo, representante de comitê de bacias (por exemplo uma cooperativa de irrigantes)

Por que isso é um problema pra ela?

Precisa acessar a informação pra adequar sua representação e defender os interesses.

CENÁRIOS FUTUROS

1 Problema fica ainda pior

Não tem ciência sobre acordo de alocação de água devido a restrição e continuam a usufruir na mesma forma, levando à escassez.

2 Isso já não é um problema para ela

quando tiverem voz (meio de acesso) para dizerem para os tomadores de decisão as suas dificuldades de acesso e nós conseguirmos compreender e disponibilizar conforme suas demandas.

3 Nada mudou daqui a um ano

E daí? Vocês ficaram entre os seus para decidir o que era o melhor para nós! tentando imaginar como nós pensamos... Já era esperado... Por que não nos ouviram?

CENÁRIOS FUTUROS (1)

Imagine uma situação em que **esse problema fica ainda pior** para essa pessoa.

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

Exemplo:

Essa pessoa está se sentindo esgotada e desanimada. Tem vivido para o trabalho, num ambiente estressante. Sabe que sua saúde mental está comprometida.

“Estou muito cansada. Minha energia está baixa. Tive que sair da minha casa para não colocar minha família em risco.”

CENÁRIOS FUTUROS (2)

imagine uma situação em que **isso já não é um problema para ela.**

Agora visualize essa situação e indique o que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

CENÁRIOS FUTUROS (3)

imagine uma situação em que
nada mudou daqui a um ano.

Agora visualize essa situação e indique o
que esta pessoa está falando/pensando.

3 min (individual)

PESSOA IMPACTADA + CENÁRIOS FUTUROS

Compartilhe com o grupo.

1 min por pessoa

Exemplo

PESSOA IMPACTADA

Problema: sistema de saúde pouco eficiente para lidar com pandemias.

Para quem isso é um problema?

Médicos intensivistas.

Por que isso é um problema pra ela?

Porque aumenta o risco de se contaminarem nos hospitais. Estão com sobrecarga de trabalho.

CENÁRIOS FUTUROS

1. Problema fica ainda pior

Teve que deixar provisoriamente a casa onde morava para não contaminar os familiares. Se sente esgotado e desanimado. Sabe que sua saúde mental está comprometida.

2. Isso já não é um problema para ela

Está aliviado, se sente mais seguro e não acha mais que está colocando a família em risco.

3. Nada mudou daqui a um ano

O sentimento dominante é de frustração. Também se sente impotente em não poder atender devidamente os pacientes mais graves, em função da insuficiência de leitos. Não tem clareza da evolução da pandemia, já que os dados são incompletos.

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.

 *Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).*

Usuários de recursos hídricos

- irrigantes
- gerador de energia
- turismo
- hidrovia
- abastecimento
- pessoas físicas

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Como podemos melhorar o processo de comunicação e a transparência dos atos regulatórios, de modo a assegurar a disponibilidade e gestão sustentável da água e saneamento para todos e todas?

PARA QUEM

- Gestores públicos e privados

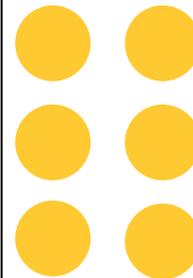


- Usuário de água tratada

- Técnica que trabalha em um órgão estadual

Usuários de recursos hídricos

- irrigantes
- gerador de energia
- turismo
- hidrovia
- abastecimento
- pessoas físicas



- Executor de políticas públicas voluntário

- Atores responsáveis pela gestão de recursos hídricos do SINGREH, exemplo, representante de comitê de bacias (por exemplo uma cooperativa de irrigantes)

4. ORIENTAÇÕES PRÓXIMOS PASSOS

MAPA DO CONTEXTO

Desenvolvimento assíncrono pela equipe dona do problema

Atividade 1 – Redefinição do problema

Atividade 2 – Causas e consequências

Atividade 3 – Hipóteses, certezas e dúvidas

Atividade 2

CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS

Vamos mapear as relações entre o problema e o contexto mapeado, levantando diferentes perspectivas e possibilidades de foco do projeto.

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

1. Consequências para a pessoa

- *Consolide aqui os porquês levantados nos slides anteriores.*

2. Consequências para a ANA

3. Consequências para o sistema

CAUSAS DO PROBLEMA

Escreva aqui uma das causas

Escreva aqui uma das causas

Escreva aqui uma das causas

Problema

Atividade 3

MATRIZ HCD

Hipóteses

O que achamos que sabemos sobre o problema?

Certezas

O que já sabemos, **com certeza?**
(apenas fatos e evidências, com a fonte)

Dúvidas

O que sabemos que não sabemos sobre o problema?

MATRIZ HCD

Hipótesis

Certezas

Dúvidas

ATIVIDADES DO PROJETO

PESQUISAS

São atividades de coleta de dados ou validação de hipóteses. Podem envolver dados secundários e análise de similares, além da pesquisa com as pessoas impactadas pela questão e especialistas.

OFICINAS

São encontros **on-line** com um fio condutor que leva a uma entrega do projeto. Também podem envolver **tarefas assíncronas**, pré e pós oficina, que contribuem para a evolução do projeto.

ACOMPANHAMENTO ON-LINE

São encontros on-line da equipe parceira com a equipe do GNova para resolver demandas ou dúvidas específicas sobre as atividades e entregas do projeto.

GNPAPOS

São eventos **de sensibilização no início cada etapa** para as **equipes dos projetos**, mas abertos para a rede de inovação. Poderão envolver troca de conhecimento entre as equipes e atividades práticas.

CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

1 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

03/06, às 14h30

1.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

1.3 Apresentação do “Mapa do contexto”

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06

2.1 Oficina de definição do problema

(data a definir)

2.2 Acompanhamento com a equipe

(data a definir)

2.3 Validação com dirigente

(data a definir)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 - 03/07

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

COMO FOI O DIA?

Diário de bordo.

DIÁRIO DE BORDO

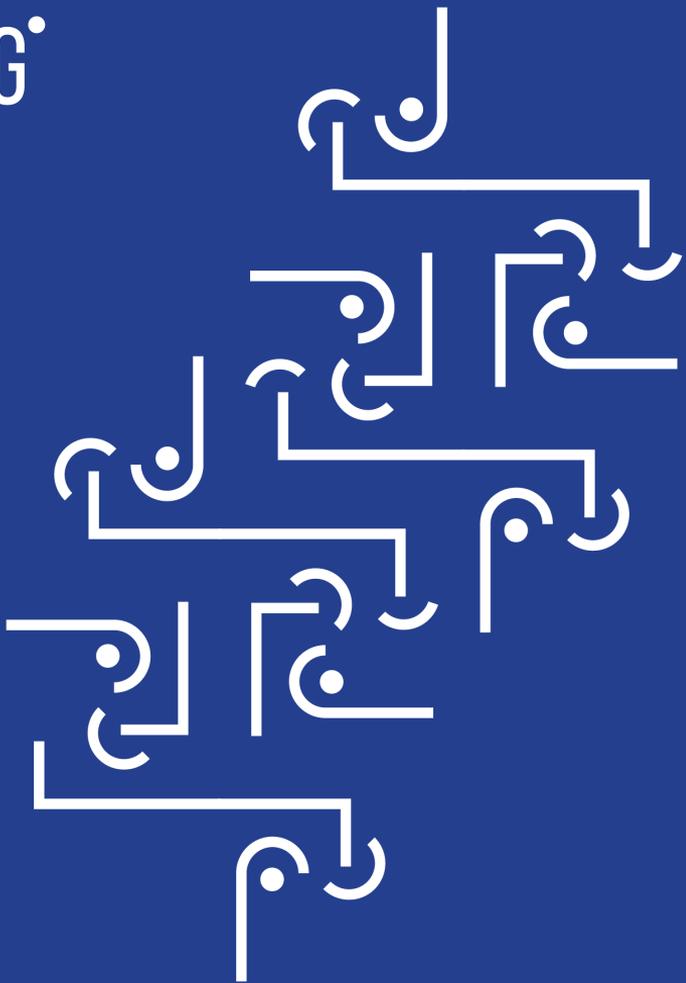
- Registro individual de aprendizados ao longo do projeto
- Cada pessoa tem o seu próprio diário. O acesso é pessoal, para possibilidade de reflexão constante e contínua
- Ao final de cada atividade, vamos trazer um novo slide para adicionar ao diário (mas pode adicionar novas páginas sempre que quiser)

Como salvar estes slides no meu Drive?

[Link para copiar o diário de bordo](#)

1. Vá até o menu superior e clique em: *Arquivo > Fazer uma cópia > Toda a apresentação*
2. Escolha um nome para o seu arquivo (substituindo o texto *Cópia de...*) e escolha um destino para salvar no seu Drive
3. Edite o seu arquivo com os seus dados e aprendizados

G



Junho – Agosto de 2020
Janelas de Inovação – GNova

DIÁRIO DE BORDO

Utilize este material para registrar os seus aprendizados ao longo do nosso projeto.



Este diário pertence a
escreva aqui seu nome

DIA 04/06

Oficina de abertura do projeto

Anote ao lado três reflexões e aprendizados sobre o trabalho realizado no dia:

Por exemplo:

- o que eu aprendi hoje?
- quais foram minhas principais dificuldades?
- o que me surpreendeu?

1.

2.

3.

DIA 04/06

Oficina de abertura do projeto

Caso queria registrar alguma foto ou imagem do processo, deixamos essa página em branco para você usar.



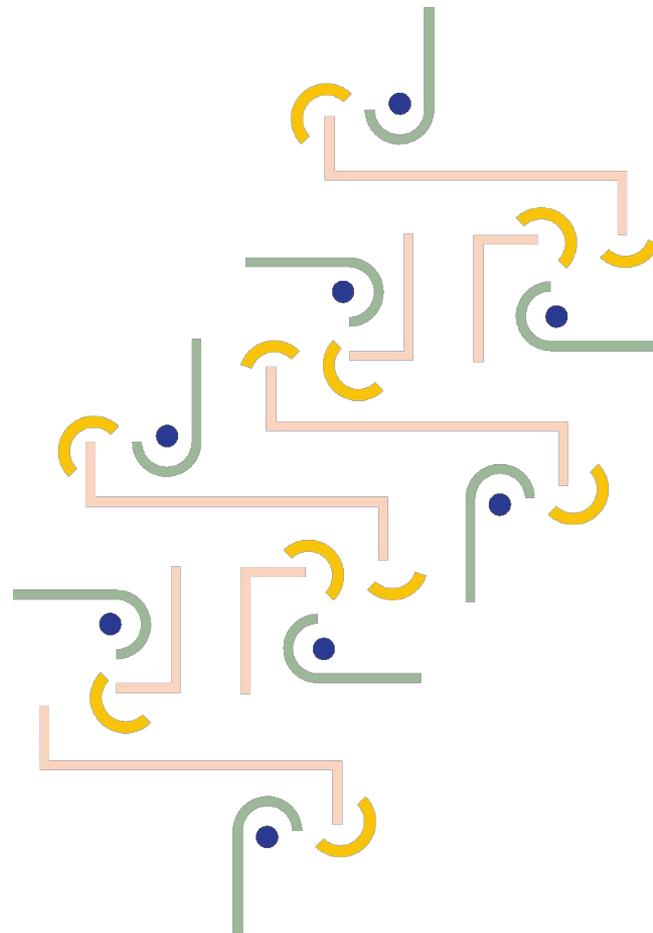
OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

Marina Lacerda - marina.lacerda@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br



GNOVA



4.3 ANEXO 1c - Mapa do contexto

16 de junho de 2020

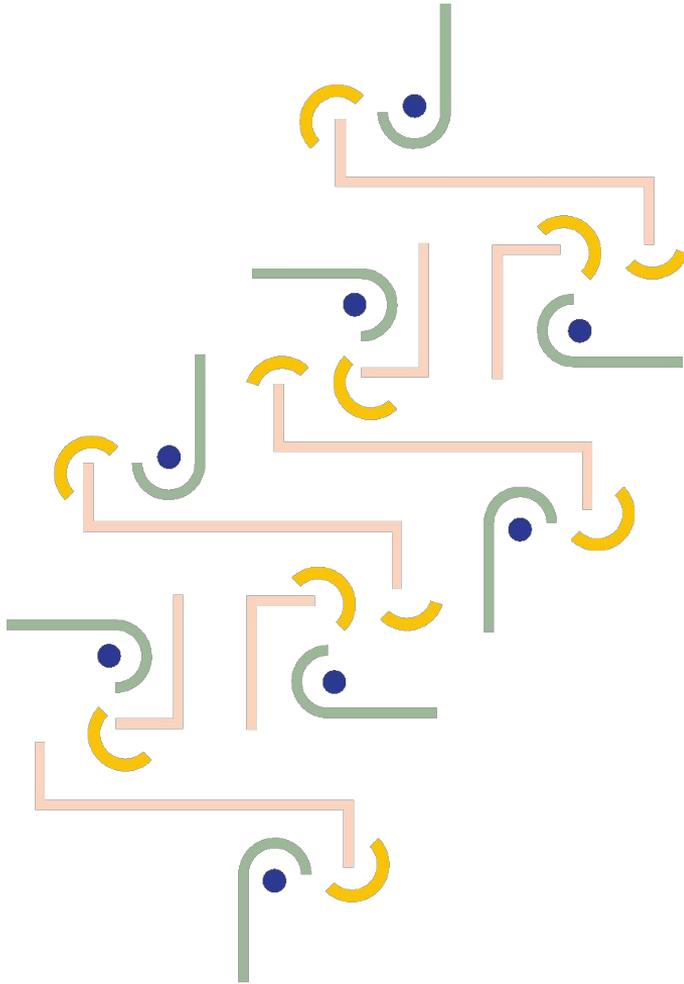
JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil
Inovação nos atos
normativos da ANA

Mapa do contexto

Apoio metodológico
Caio Werneck
Consultor em design

GNOVA



Ponto de partida

MAPA DO CONTEXTO

Trouxemos o mapa do contexto que vocês construíram para cá, servindo de ponto de partida para as atividades prévias à oficina.

- Qual é o problema
- Para quem isso é um problema
- Consequências
- Causas
- Hipóteses, certezas e dúvidas

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.



Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).

Usuários de recursos hídricos

- irrigantes
- gerador de energia
- turismo
- hidrovia
- abastecimento
- pessoas físicas

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

1. Consequências para a pessoa

- Não conhece a regra que precisa respeitar.
- Não sabem a quem se reportar quando precisam de alguma informação.
- Porque o usuários ficam perdidos sem saber os regulamentos que ele precisa seguir para execução de suas atividades econômicas/ produtivas.
- Não há clareza acerca da água disponível para uso em seus empreendimentos ao longo dos diversos estágios hidrológicos da bacia ou mesmo dimensão de quanta água pode retirar sem comprometer o futuro
- muitas regras sem clareza gerando falta de entendimento sobre o uso do recurso. exemplo: um usuário de irrigação que há mais de um ano não sabia que estava irregular.
- pq ele não entende o papel da ana e não cumpre os seus comandos

2. Consequências para a ANA

- perda da confiança na informação da ANA
- perda de credibilidade
- aumenta o esforço para mitigar conflitos
- modifica a disponibilidade hídrica
- descumprimentos das normas e necessidade de fiscalização
- Dificuldade de conhecer o universo de regulados e consequentemente afeta o planejamento das áreas. Muitos acabam ficando irregulares
- maior esforço de atendimentos
- maior esforço de fiscalização

3. Consequências para o sistema

- potencializar os conflitos pelos uso da água em determinados territórios
- geração de conflitos;
- perda de credibilidade das instituições e espaços de decisão;
- ineficiência

CAUSAS DO PROBLEMA

Falso conceito de abundância da água (a relação de causa para esse problema é mais distante)

Site da ANA não dá ênfase às normas(elas estão escondidas)

São termos técnicos demais (vazão, montante, jusante,)

As normas não especificam a qual município (território) se referem

usuário não sabe bem o que ele precisa

Problema: Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

acesso mais fácil ao conjunto das normas que precisa cumprir

ausência de foco no usuário

desconhecimento de que tinha que cumprir normas da ANA (saber se é norma da ANA ou de estado?)

Disponibilização das normas de forma não intuitiva, difícil de localizar (muitos cliques para achar), difícil de saber se tem norma complementar ou não

ANA não possui informações detalhadas sobre quem é o usuário de recursos hídricos.

complexidade técnica falta de capacidade do regulador de tornar o tema complexo em simples

Hipóteses

- excelência técnica nos impede de enxergar outro ponto de vista
- temos dificuldade de se colocar no lugar do usuário (ou da sociedade, ou de gestores/tomadores de decisão de outras políticas públicas), assim achamos que nosso jeito de comunicar é o mais adequado tecnicamente
- falta de visão sobre os problemas.
- Poucos vão a campo
- falta de conhecimentos em gestão com visão diferenciada
- escolha dos assuntos prioritários para dedicar com base em parâmetros que não as necessidades da sociedade
- Ausência de liderança interna para tratar o problema
- Comunicação excessivamente técnica que pouco dialoga com o usuário
- O usuário não quer buscar as normas que se aplicam a ele. Quer receber as informações necessárias de forma clara.
- Ações das UORGs focadas nas suas habilidades técnicas sem a devida capacitação para lidar com o usuário
- não sabemos o que não sabemos
- Foram instituídas novas regras pela ANA, em função da seca, o desconhecimento das regras pelos usuários, dentre outros fatores, é que levaram ao não cumprimento e, portanto, a um maior necessidade de atuação da fiscalização e aumento do número de campanhas e de autos de infração.
 - **falta de gente na ANA**

Certezas

- a maioria dos pedidos de LAI são de assuntos não relacionados à ANA (Relatório de Gestão, 2018/2019)
- regras são necessárias especialmente para bacias com conflitos instalados. Os planos anuais de fiscalização focam suas ações em 10 sistemas hídricos em que há conflito e é crucial o respeito as regras.
- Não sabemos se isso é um problema para os usuários (A evidência é que a pesquisas com os usuários nunca foram feitas)
- site da ANA recebe muitas visitas 2,5 milhões de acesso (2018) 3,3 milhões de acessos (2019). A atuação da ANA nas redes sociais é significativa 58,3 mil seguidores no facebook, 25,4 mil seguidores no twitter, 9,4 mil seguidores youtube... (Relatório de gestão 2019)
- Houve um aumento do número de autos de infração emitidas pela ANA entre 2013 e 2017, período da crise hídrica em todo país, especialmente no semiárido.
 - **pesquisa SNIRH**

Dúvidas

- Esse é um problema concreto para os usuários?
- O usuário não cumpre a norma por desconhecimento? Ou existem outras causas para o não cumprimento da norma?
- todos os aspectos da regulação estão sendo considerados?
- deveríamos ter outras ferramentas além do site? ou dentro do site? algo com inteligência artificial para cada tipo de usuário?
- Quem é o usuário de recursos hídricos?

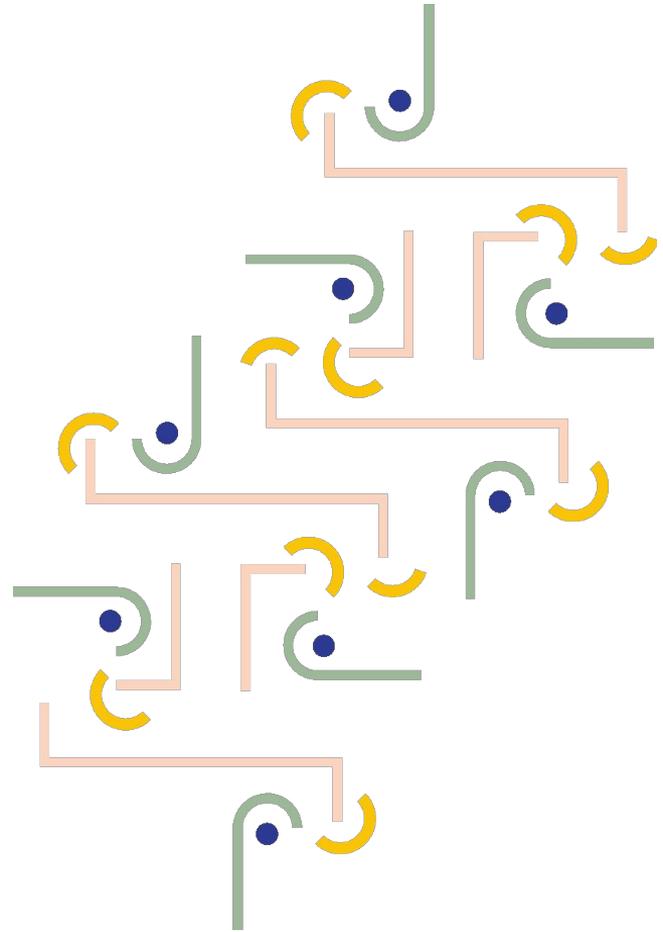
OBRIGADO!

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

Marina Lacerda - marina.lacerda@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.4 ANEXO 1d - Alinhamento metodológico: foco do projeto

15 de junho de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

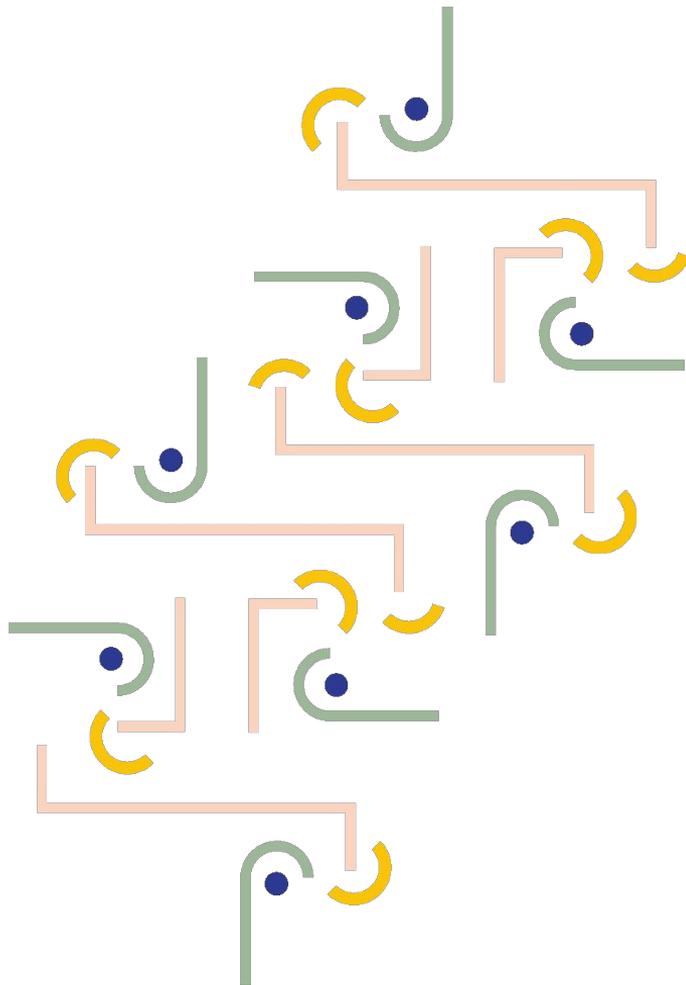
Ciclo de imersão ágil

#2 Foco do projeto:
definição do problema

Aqui estão orientações à equipe como
preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

#2 Foco do projeto:
definição do problema



AGENDA

15/06,
09h-11h

1. **O que aprendemos** na etapa 1
2. **Missão e entregas** da etapa 2
3. **Passo-a-passo** da etapa 2
4. **Orientações** para equipes dos projetos
5. **Slides da oficina**
6. **Validação com dirigente**
7. O que mais você precisa saber sobre as **próximas etapas?**

APRENDIZADOS DA ETAPA 1: PREPARAÇÃO

01-05/06

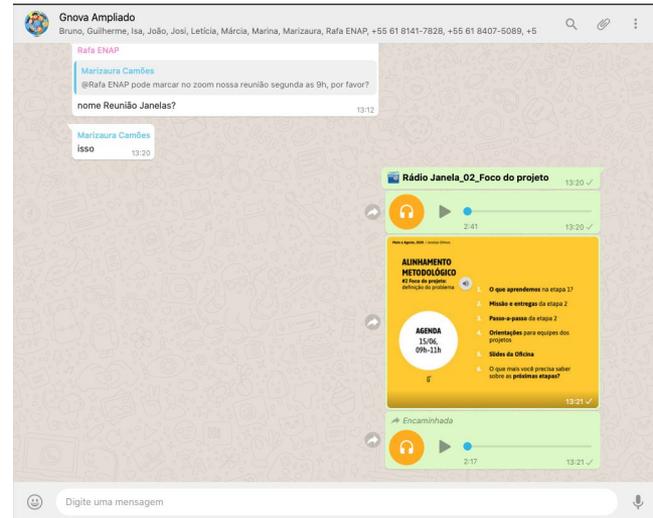
O que funcionou?

RÁDIO JANELA

comunicação → documentação

DIÁRIO DE BORDO

uso para além do pós-oficina
reflexões intermediárias e planeamento
(adicionar áudios do rádio janela?)



Pontos de atenção

TEMPO DISPONÍVEL

complexidade de agenda das equipes

GESTÃO DE ARQUIVOS

Com 4 projetos ao mesmo tempo, precisamos combinar melhor e otimizar arquivos e reuniões.

Sugestões

Simplificação

→ Slide com organização dos arquivos e reuniões

→ Reunião mais ágil de alinhamento a cada início de etapa

→ Oficina como fechamento da etapa e não abertura

ARQUIVOS & REUNIÕES

Diário de bordo do projeto



Diários de bordo individuais

1 cópia por etapa (**pasta geral**)

4 cópias (**pastas do projeto**)

mesmos arquivos (**pastas do projeto**)

mesmos arquivos (**pastas do projeto**)

Bastidores metodológicos

Alinhamento metodológico

Bastidores do projeto (x4)

Slides oficinas (x4)

Slides de entregas (x4)

C



C

GP

GP

E

PREPARAÇÃO METODOLÓGICA

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

PREPARAÇÃO PARA OFICINAS

OFICINAS COM EQUIPE PARCEIRA

ACOMPANHAMENTO COM AS EQUIPES PARCEIRAS

foco no processo

foco no conteúdo

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 – 03/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



2. FOCO DO PROJETO

MISSÃO

Esperamos ter no início da semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, vamos trabalhar primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** 2 focos possíveis para o projeto. Na oficina que vai acontecer no final da semana, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público e contexto para a pesquisa.



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06



2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

2.4 Validação com dirigente

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados

29/06 - 03/07



5. Oficina de ideação

06 - 10/07

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

Em duplas/trios (1h30)

- Olhar para o mapa do contexto e marque o que te chamou atenção
- Identificar 3 focos possíveis (a partir de critérios)

Em quartetos (1h30)

- Reduz os 6 focos para 2 focos possíveis
- Mapeia atores relevantes

Em oficina (2h30)

- Compartilhar os 2 focos e os atores
- Escolher 1 foco
- Refinar o mapa de atores (influência, experiência, conhecimento)

Checagem rápida com dirigente

- Caráter informativo
- Explicar sequência de priorização do foco
- Ver se tem algum ponto cego em relação aos atores



ORIENTAÇÕES DAS ATIVIDADES PRÉ-OFCINA

5 de junho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil

#2 Foco do projeto:

definição do problema

Orientações para a equipe

GNOVA



CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

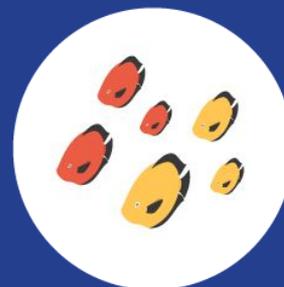
1. Preparação:
contexto do
projeto
1 – 12/06

**2. Foco do
projeto:** definição
do problema
15 – 19/06

3. Pesquisa com
especialistas
e pessoas
impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de
resultados e
aprendizados
29/06 – 03/07

**5. Oficina de
ideação**
06 – 10/07



↑
Estamos aqui!

2. FOCO DO PROJETO

MISSÃO

Esperamos ter no início da semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, vamos trabalhar primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** 2 focos possíveis para o projeto. Na oficina que vai acontecer no final da semana, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público e contexto para a pesquisa.



Ponto de partida

MAPA DO CONTEXTO

Trouxemos o mapa do contexto que vocês construíram para cá, servindo de ponto de partida para as atividades prévias à oficina.

- Qual é o problema
- Para quem isso é um problema
- Consequências
- Causas
- Hipóteses, certezas e dúvidas

**COLE AQUI O MAPA DO
CONTEXTO PRODUZIDO PELA
EQUIPE.**

PARA QUEM

Definir uma única pessoa para quem isso é um problema.

 *Copie e cole essa figura, como se fosse um adesivo, na pessoa impactada que deveria ser foco deste projeto (slides anteriores).*

ISSO É UM PROBLEMA

(Re)definir o problema do projeto, a partir do foco nessa pessoa.

Para quem isso é um problema?

Para uma pessoa que sempre quis trabalhar de forma remota

Problema

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

CONSEQUÊNCIAS GERADAS PELO PROBLEMA

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores? **G**

1. Consequências para a pessoa

Consequências do trabalho remoto:

- trabalhar no conforto de casa;
- ter mais tempo para se exercitar;
- ter mais tempo sobrando (do deslocamento);
- ter maior qualidade de vida (tempo) com a família;
- maior envolvimento com o trabalho (mais ânimo);
- excesso de cobrança/prestação de contas e pressão por resultados;
- dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional;
- dificuldade com os limites de horário de trabalho
- probabilidade de alienação dos servidores em suas atividades individuais, perda da visão do todo
- incerteza quanto à forma de trabalho

Consequências do trabalho presencial:

- frustração por não poder trabalhar em casa;
- custo, tempo, cansaço com deslocamento e busca por estacionamento;
- custo com refeição;
- desânimo;
- desengajamento pela falta de flexibilidade quanto a outras formas de trabalho (presencial, semipresencial, remoto);
- diminuição da produtividade
- incerteza quanto à forma de trabalho

2. Consequências para o órgão

Consequências do trabalho remoto:

- economia de recursos (luz, café, água, papel, vigias);
- diminuição do número de limpezas no escritório (talvez);
- necessidade de normatização do teletrabalho (regras, requisitos);
- falta de confiança entre as pessoas que querem trabalhar remoto e as chefias e lideranças
- falta de parâmetros comuns para realização do trabalho remoto, falta isonomia
- possíveis perdas no engajamento e integração das equipes no 100% remoto

Consequências do trabalho presencial:

- altos custos com estrutura física (energia, água, café)
- normas antiquadas, burocráticas, enrijecimento
- menos resultados
- menor engajamento das pessoas
- absenteísmo/licenças médicas (próprias/familiares)

3. Consequências para o sistema

Consequências do trabalho remoto:

- maior produtividade nas entregas;
- maior uso de ferramentas tecnológicas, especialmente, de reunião e construção coletiva a distância;
- investimento na saúde físico-emocional dos colaboradores (mesmo que a distância)

Consequências do trabalho presencial:

- custos de trânsito, poluição;
- entregas menos qualificadas;
- baixa produtividade;
- atração por órgãos que tenham o trabalho remoto como possibilidade
- desconexão entre setor público (enrijecido) e privado (adaptado);
- perda de oportunidades de produtividade e inovação;
- falta de possibilidade de premiar as pessoas que trabalhem bem remotamente, tendo em vista a adoção do modelo de trabalho por horas e não por produtividade

CAUSAS DO PROBLEMA

Estigma: se você quer trabalhar em casa é porque não tem o que fazer ou quer trabalhar menos. Falta de confiança (das chefias) em dar autonomia para os servidores.

Falta de alinhamento e clareza entre OKR (“objectives and key results”) do planejamento estratégico e as atividades e entregas específicas desenvolvidas pelos servidores

Medo de judicialização (servidores entrarem com causas trabalhistas)

Maior produtividade verificada no sistema de teletrabalho na equipe

Modelo de trabalho por carga horária e não produtividade pressão política (servidor “não trabalha” no local de trabalho, imagina em casa)

Problema
Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

Falta de autonomia dos servidores para gerirem seu próprio trabalho.
Servidores não dominam ferramentas de trabalho remoto em equipe e individual

Falta de mapeamento do fluxo do trabalho, de pactuação de metas e entregas, sistema ainda baseado em controle e não em resultados.

Poucos indicadores e métricas para medir produtividade remota.
A natureza de algumas atividades não é passível de ser mapeada/mensurada

Necessidade de realizar teletrabalho no órgão (por determinação legal ou adesão voluntária)

Resistência dos gestores pelo despreparo e desorganização com gestão de equipes e atividades de forma remota e desconhecimento de ferramentas tecnológicas para auxiliá-los.

MATRIZ HCD

Hipóteses

- As equipes não são organizadas para trabalhar por entrega de produtos, somente por cumprimento de horário.
- Os gestores não confiam nas suas equipes.
- Os líderes são despreparados para mudar a mentalidade para gestão por produtividade.
- Falta melhor aproveitamento de ferramentas tecnológicas para auxiliar a gerir equipes e as entregas.
- Há melhora na QV
- Trabalho remoto reduz o absenteísmo e o número de licenças para tratar da própria saúde e de pessoas da família.
- Será necessário sistema de revezamento ou 1x por semana presencial

Certezas

- Muitas pessoas querem fazer trabalho remoto, total ou parcial (pesquisas nos órgãos)
- Em alguns casos, houve ganho de produtividade (ANELL, Judiciário)
- Há economia de recursos (gastos diretos e indiretos) para o órgão e sociedade com a implantação do trabalho remoto (reportagem ANEEL)
- Teremos redução dos gastos indiretos com pessoal (papel higiênico, café...)
- Melhora o trânsito, otimiza o tempo
- Muitas pessoas, mesmo as que desejam trabalhar de forma remota, não têm estrutura necessária ou adequada (TIC, mobiliário, espaço físico, etc)
- A produtividade exigida da equipe em teletrabalho deve ser superior à da equipe presencial (Caso exista)
- Necessidade de critérios objetivos de medição de desempenho
- Elaboração periódica de relatório de entregas

Dúvidas

- Porcentagem estimada de pessoas que no cenário do Executivo federal se adaptariam bem ao trabalho remoto.
- Se a sociedade vê com os mesmos olhos o trabalho remoto do setor público e setor privado
- Pessoas mais velhas têm mais dificuldade em trabalhar de forma remota (há uma questão geracional?)
- Corte de algum auxílio (transporte, alimentação)
- Sé é possível implementar 100% de trabalho remoto por longos períodos mantendo o engajamento e a produtividade?

ORIENTAÇÕES PARA O TRABALHO DA EQUIPE ANTES DA OFICINA

Ao longo da semana, cada um de vocês fará dois encontros de até 1h30 – o primeiro em duplas e o segundo em quartetos – prévios à nossa oficina juntos. A ideia é que vocês revisem o *mapa do contexto* que fizeram e colamos aqui, identificando possíveis focos para o projeto com o GNova.

Atividade 1 – Identificação de focos (em duplas, com divisão da equipe a ser realizada entre vocês)

Atividade 2 – Filtro de focos possíveis e identificação de públicos (em quartetos, reunindo duas duplas)

Atividade 1

IDENTIFICAÇÃO DE FOCOS

Vamos identificar questões específicas do nosso problema para serem foco do nosso projeto, a partir do material já construído. O foco pode ser uma das **causas**, **consequências** ou **hipóteses** levantadas na atividade anterior.

Cada dupla utiliza os slides correspondentes.

Dupla 1 - Fulano e Siclana

Dupla 2 - ... e ...

Dupla 3 - ... e ...

Dupla 4 - ... e ...

Dupla 1

NOME 1 E NOME 2

(em 1h30)

- Individualmente, revisitem os slides do mapa do contexto e **marquem de amarelo** focos possíveis para o projeto (*até 30 min*)
- Juntos, priorizem 3 focos, com base nos critérios abaixo, e copiem + colem ao lado. (*até 1 hora*)
- Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Poucos indicadores e métricas para medir produtividade remota. A natureza de algumas atividades não é passível de ser mapeada/mensurada

Desengajamento pela falta de flexibilidade quanto a outras formas de trabalho (presencial, semipresencial, remoto)

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

Dupla 2

NOME 1 E NOME 2

(em 1h30)

- Individualmente, revisitem os slides do mapa do contexto e **marquem de amarelo** focos possíveis para o projeto (*até 30 min*)
- Juntos, priorizem 3 focos, com base nos critérios abaixo, e copiem + coleem ao lado. (*até 1 hora*)
- Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Atividade 2

FILTRO DE FOCOS POSSÍVEIS E IDENTIFICAÇÃO DE PESSOAS RELACIONADAS

Vamos selecionar 2 focos possíveis, filtrando o que foi levantado por cada dupla. Para cada foco, vamos listar pessoas relacionadas com a questão.

Cada quarteto é a junção de duas duplas e deve utilizar os slides correspondentes.

Quarteto 1 – ... , ... , ... e ...

Quarteto 2 – ... , ... , ... e ...

Quarteto 1

NOME 1, NOME 2, NOME 3 E NOME 4

(em 1h30)

- A. Cada dupla irá apresentar seus **3 focos**, colando nos slides seguintes. (10 min)
- B. Juntos, priorizem **2 focos***, com base nos mesmos critérios, e **marquem de verde** o que decidirem. (até 40 min)
- C. Mapeiem as principais pessoas relacionadas com cada foco no slide correspondente, respondendo às 3 perguntas: (até 40 min)
 - *Quem sabe sobre o assunto?*
 - *Quem tem poder?*
 - *Quem vive na pele?*

*Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Colem aqui as opções de foco levantadas pelas duplas.

A

PROBLEMA

B

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 1

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

PESSOAS RELACIONADAS

C

Quem sabe sobre isso?

Gurus
Coaches
Psiólogos
...

Quem tem poder sobre isso?

A própria pessoa
A SGP
Chefia imediata
Os pares (pressão)
...

Quem vive isso na pele?

Quem sofre com isso? *(seja específico)*

Servidoras mulheres com filhos (Mães)
Pessoas que ocupam cargos de liderança
Pessoas que trabalham com gestão de crises e emergências
Assessores diretos de líderes políticos

PROBLEMA

B

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 2

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

PESSOAS RELACIONADAS

C

Quem sabe sobre isso?

Quem tem poder sobre isso?

Quem vive isso na pele?
Quem sofre com isso? *(seja específico)*

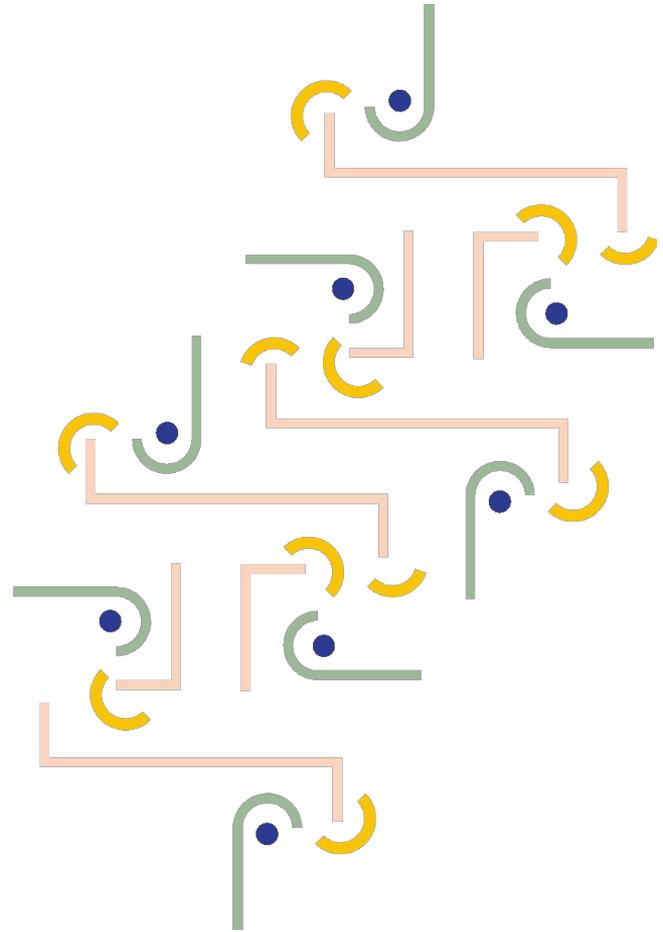
BOM TRABALHO E ATÉ A OFICINA!

Estamos disponíveis para acompanhar o desenvolvimento das atividades, caso surja alguma dúvida!

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



5. SLIDES DA OFICINA

junho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil

#2 Foco do projeto:

definição do problema

GNOVA



CHECK-IN

Como foi a etapa passada?

Há algo que vocês colocaram no diário de bordo e gostariam de compartilhar com o grupo?

OBJETIVO DO DIA

Identificar um **foco do projeto** a partir do mapa do contexto e levantar pessoas relacionadas à questão.

**AGENDA
DO DIA**

**16/06,
14h-16h**

1. **Check-in** – 20 min
2. Missão 2 + Compartilhar **o que foi feito** – 20min
3. Qual é o **foco do projeto?** – 60min
4. Refinamento do público –
5. Preparação para o campo –
6. Orientações para os próximos **passos** – 15min

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

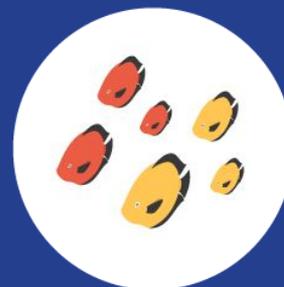
1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 – 03/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



2. FOCO DO PROJETO

MISSÃO

Esperamos ter no início da semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, vamos trabalhar primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** 2 focos possíveis para o projeto. Na oficina que vai acontecer no final da semana, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público e contexto para a pesquisa.



CICLO 1 (foco em *explorar*) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 19/06



2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

2.4 Validação com dirigente

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas

22 - 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados

29/06 - 03/07



5. Oficina de ideação

06 - 10/07

COMPARTILHAMENTO DO TRABALHO REALIZADO

Vamos relembrar o que foi feito durante a semana, compartilhando com toda a equipe do projeto.

Colar os slides realizados previamente a seguir.

PROBLEMA

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 1

Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

PESSOAS RELACIONADAS

Quem sabe sobre isso?

Gurus
Coaches
Psiólogos
...

Quem tem poder sobre isso?

A própria pessoa
A SGP
Chefia imediata
Os pares (pressão)
...

Quem vive isso na pele? Quem sofre com isso? *(seja específico)*

Servidoras mulheres com filhos (Mães)
Pessoas que ocupam cargos de liderança
Pessoas que trabalham com gestão de crises e emergências
Assessores diretos de líderes políticos

FOCO DO PROJETO

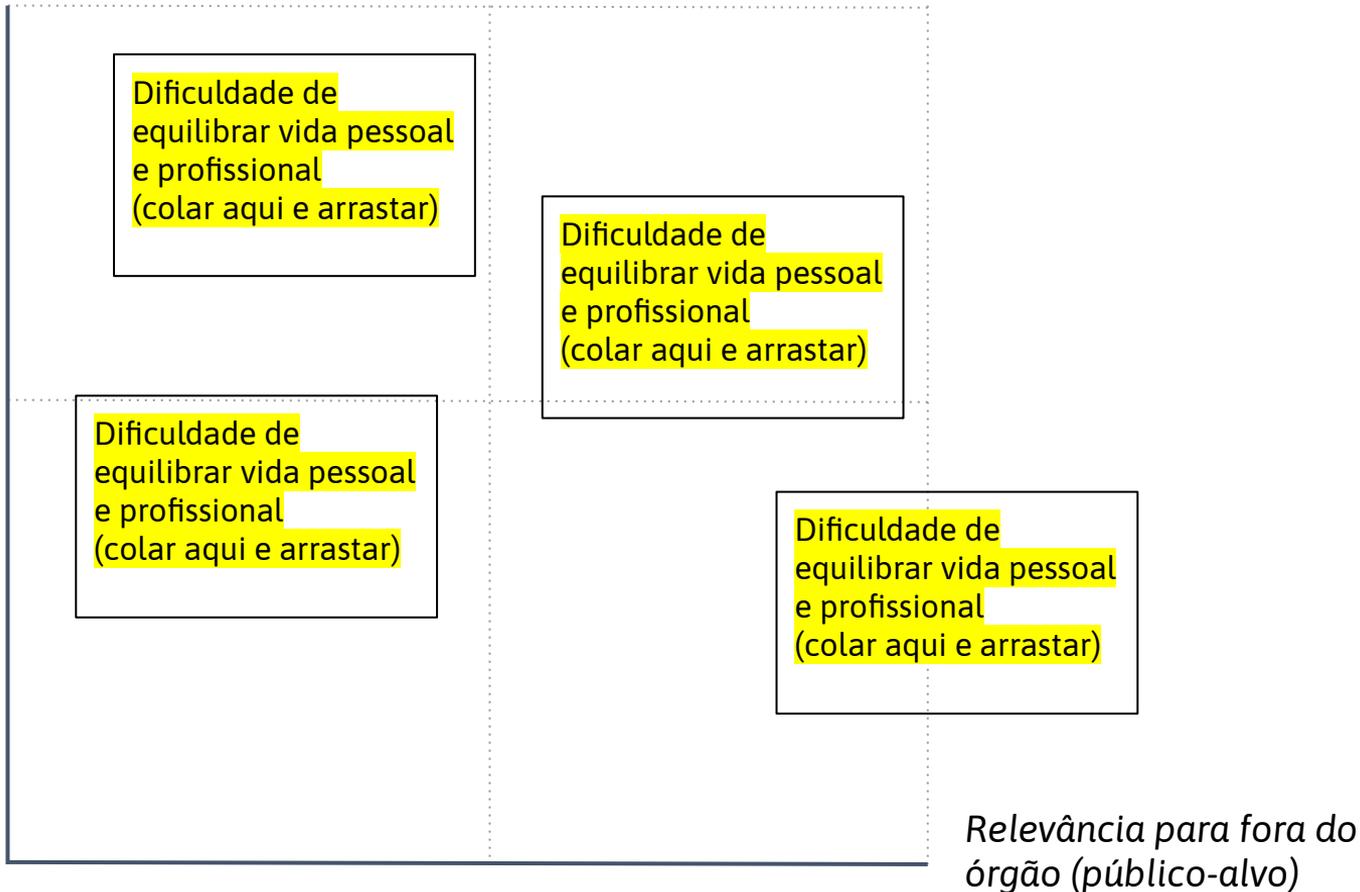
Vamos selecionar apenas um foco para o nosso mergulho, utilizando uma matriz de priorização com os critérios definidos.

Impacto do foco sobre o problema

FOCO DO PROJETO

Colem e posicionem os focos levantados pela equipe na matriz ao lado, para ajudar na escolha de um foco com impacto sobre o problema e relevância para o público-alvo.

Os focos que não são passíveis de ação da equipe devem ser eliminados.



COMO FOI O DIA E A ETAPA DE DEFINIÇÃO DO FOCO DO PROJETO?

Momento para registrar reflexões e aprendizados nos diários de bordos.

O slide do dia de hoje pode ser copiado da página seguinte.

DIA 04/06

Oficina de definição do foco do projeto

Anote ao lado três reflexões e aprendizados sobre o trabalho realizado no dia:

Por exemplo:

- o que eu aprendi hoje?
- quais foram minhas principais dificuldades?
- o que me surpreendeu?

1.

2.

3.

CHECAGEM RÁPIDA COM DIRIGENTE

Uma vez definido o foco, aqui é o momento de uma checagem rápida com a/o dirigente do projeto.

Pode ser uma ligação breve, um email ou até uma mensagem de WhatsApp!

MAPEAMENTO DE PÚBLICO

Vamos refinar o mapeamento das pessoas relacionadas e identificar públicos para a pesquisa.

Alguns tipos de perfis que podem ajudar:

Extremas: Quem são as pessoas que vivem essa questão de forma mais intensa?

Secundárias: Quem são as pessoas que lidam e têm influência direta sobre quem vive o problema na pele?

Análogas: Quem são as pessoas que vivem situações semelhantes, mas em outros contextos?



PESSOAS RELACIONADAS

Quem sabe sobre isso?

Gurus
Coaches
Psiólogos
...

Quem tem poder sobre isso?

A própria pessoa
A SGP
Chefia imediata
Os pares (pressão)
...

Quem vive isso na pele? Quem sofre com isso? *(seja específico)*

Servidoras mulheres com filhos (Mães)
Pessoas que ocupam cargos de liderança
Pessoas que trabalham com gestão de crises e emergências
Assessores diretos de líderes políticos

Quais são as **pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema** a partir da sua experiência?

Mães
servidoras
trabalhand
o remoto



Gerentes
de RH do
Ministério
da Pesca.

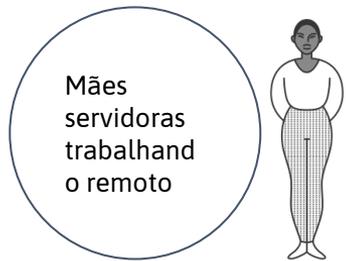


Gestores de
...

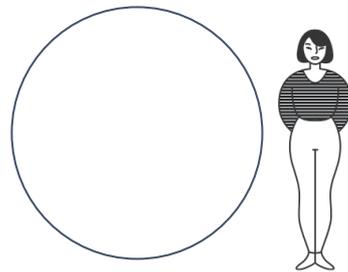


MAPEAMENTO DE ESPAÇOS E SITUAÇÕES (RECORTE DA PESQUISA)

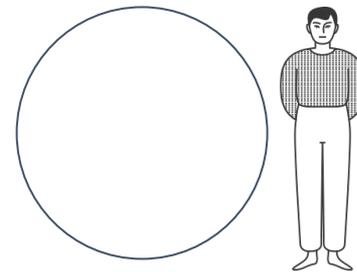
*Onde estão as pessoas identificadas?
Qual contexto específico seria mais
adequado para a pesquisa?*



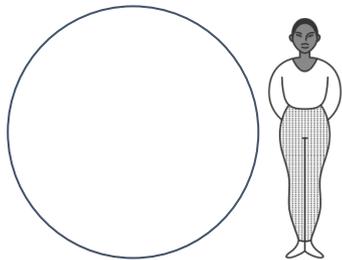
contexto: **Grupo de whatsapp dos ministérios sobre maternidade.**



contexto:



contexto:



contexto: **Grupo de whatsapp dos ministérios sobre maternidade.**

O que sabemos?

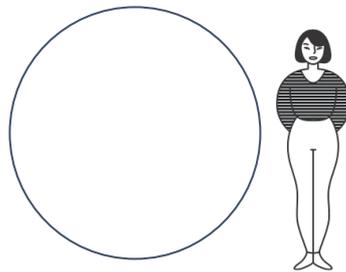
- são X% mulheres na folha do governo federal
- Elas estão reclamando que tem jornada dupla e pesada (Relatório XXYZ)

O que queremos saber?

- O que elas fazem para contornar essa situação
- Quais são suas principais dificuldades?

Como pretendemos interagir com ela?

- entrevista curta
- áudio de zap
- questionário

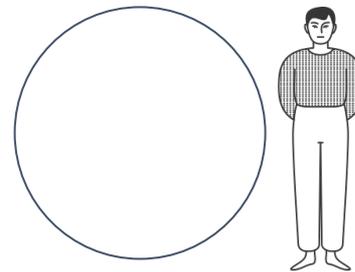


contexto:

O que sabemos?

O que queremos saber?

Como pretendemos interagir com ela?



contexto:

O que sabemos?

O que queremos saber?

Como pretendemos interagir com ela?

O QUE PRECISAMOS SABER E QUE TIPO DE MATERIAL PRECISAMOS COLETAR?

Vamos identificar quais hipóteses e dúvidas podem ser investigadas na nossa pesquisa com cada grupo de pessoas. Podem vir do nosso mapa de contexto e a partir das especificidades de cada público.

*O que já sabemos? O que queremos saber?
Que tipo de material precisamos coletar?*

FICHA DE MERGULHO

PROBLEMA

Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?

FOCO DO PROJETO 1

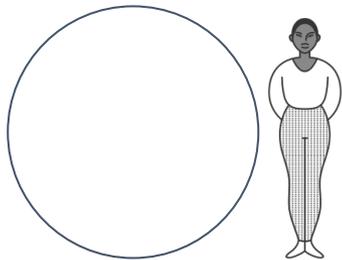
Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional

PESSOAS RELACIONADAS

Quem sabe sobre isso?

Quem tem poder sobre isso?

Quem vive isso na pele?
Quem sofre com isso? (*seja específico*)



contexto: **Grupo de whatsapp dos ministérios sobre maternidade.**

O que sabemos?

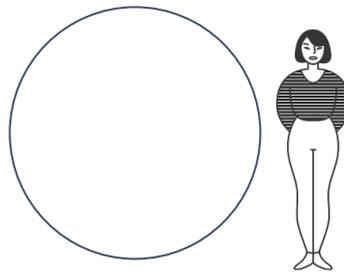
- são X% mulheres na folha do governo federal
- Elas estão reclamando que tem jornada dupla e pesada (Relatório XXYZ)

O que queremos saber?

- O que elas fazem para contornar essa situação
- Quais são suas principais dificuldades?

Como pretendemos interagir com ela?

- entrevista curta
- áudio de zap
- questionário

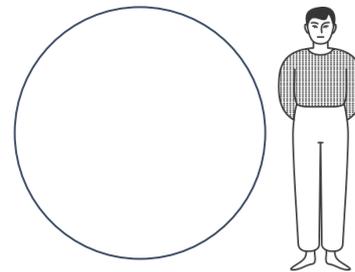


contexto:

O que sabemos?

O que queremos saber?

Como pretendemos interagir com ela?



contexto:

O que sabemos?

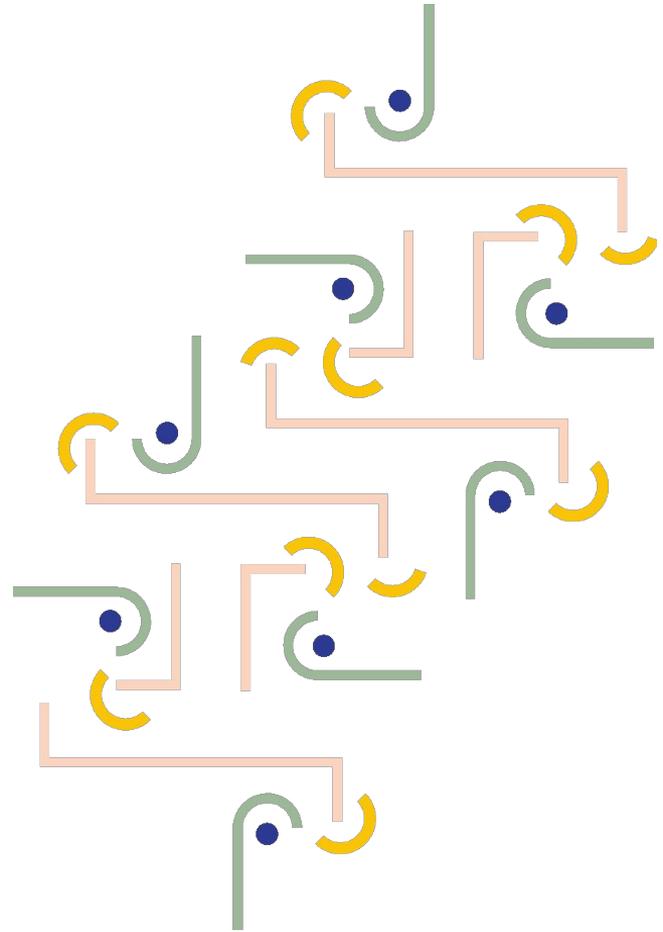
O que queremos saber?

Como pretendemos interagir com ela?

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



4.5 ANEXO 1e - Oficina de definição do problema

19 de junho de 2020

JANELA GNOVA

Ciclo 1 de Imersão Ágil

#2 FOCO:

DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Apoio metodológico
Caio Werneck

GNOVA



CHECK-IN

Como foi a etapa passada?

OBJETIVO DO DIA

Identificar um **foco do projeto** a partir do mapa do contexto e levantar pessoas relacionadas à questão.

**AGENDA
DO DIA**

19/06,
10h-12h30

1. Check-in - 20 min
2. Missão 2 + Compartilhar o que foi feito - 30 min
3. Qual é o foco do projeto? - 40 min
4. Refinamento do público - 40 min
5. Encerramento - 10 min

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

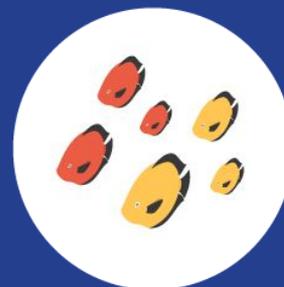
1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 19/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 26/06

4. Síntese de resultados e aprendizados
29/06 – 03/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



2. FOCO DO PROJETO

MISSÃO

Esperamos ter no início da semana que vem uma **ficha de mergulho**, com o foco, público e preparação para a etapa de Pesquisa.

Nessa etapa, trabalhamos primeiro de forma assíncrona, para **analisar** o mapa de contexto e **identificar** focos possíveis para o projeto. Na oficina de hoje, vamos **escolher** o foco do projeto, além de **identificar** recortes possíveis de público e contexto para a pesquisa.



COMPARTILHAMENTO DO TRABALHO REALIZADO

Vamos relembrar o que foi feito durante a semana, compartilhando com toda a equipe do projeto.

Quarteto 1

Andréia, Bruna, Daniel e Danielle
(em 40 min.)

1. **Individualmente**, revisitem os slides do mapa do contexto (slides 5 a 8) e **marquem de amarelo** focos possíveis para o projeto (*até 15 min*)
2. **Juntos**, priorizem 2 focos, **com base nos critérios abaixo**, e copiem + coleem ao lado. (*até 25 min*)
3. Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

Comunicar as normas da ANA sob a perspectiva do usuário

Disponibilizar as normas de forma intuitiva

Quarteto 2

Gonzalo, Marco, Raquel e Roxane (em 40 min.)

1. **Individualmente**, revisitem os slides do mapa do contexto (slides 5 a 8) e **marquem de verde** focos possíveis para o projeto (*até 15 min*)
2. **Juntos**, priorizem 2 focos, **com base nos critérios abaixo**, e copiem + colem ao lado. (*até 25 min*)
3. Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

- Foco do problema: **Ausência de foco no usuário**
 - Hipótese
 - temos dificuldade de nos colocar no lugar do usuário (ou da sociedade, ou de gestores/tomadores de decisão de outras políticas públicas), assim achamos que nosso jeito de comunicar é o mais adequado tecnicamente
- Proposta: **dar foco ao usuário nos meios de comunicação**
- Deveríamos ter outras ferramentas além do site, por exemplo, rádio, carro de som, outdoor.

- Foco do problema: **Muitas regras sem clareza gerando falta de entendimento sobre o uso do recurso hídrico**
 - Hipótese
 - O usuário não quer buscar as normas que se aplicam a ele. Quer receber as informações necessárias de forma clara
- Proposta: **disponibilização das normas de forma intuitiva usando trilhas de informação**

Quarteto 3

Taciana, Viviane, Vivyanne e Nazareno (em 40 min.)

1. **Individualmente**, revisitem os slides do mapa do contexto (slides 5 a 8) e **marquem de amarelo** focos possíveis para o projeto (*até 15 min*)
2. **Juntos**, priorizem 2 focos, **com base nos critérios abaixo**, e copiem + colem ao lado. (*até 25 min*)
3. Se precisar, reescrevam para ficar claro.

Critérios para o foco do projeto

- impacto sobre o problema
- passível de ação da equipe
- relevante para fora do órgão

HIPÓTESE: traduzir a complexidade técnica dos normativos para o usuário de água, ou escrever de maneira simples e compreensível para o usuário as normas facilitaria a comunicação com o usuário?

HIPÓTESE: diversificar as formas e linguagens das normas vai facilitar a forma de comunicação com os usuários?

Lista de documentos ou normativos da ANA

Queremos dar concretude ao problema para entender melhor qual é nosso foco.

Resoluções para sistemas hídricos locais → Marco regulatório do uso da água → por território (da bacia correspondente) GRUPO 3

Outorgas Grupo 2

- Outorga preventiva / DRDH
- Direito de uso
- Declaração de uso insignificante

Resoluções para Grandes sistemas hídricos

Alocação negociada de água

Portarias

Ofícios regulatórios

-

Quarteto 1 - Andréia, Bruna, Daniel e Danielle

PROBLEMA

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

NOME DO DOCUMENTO

Resolução Conjunta ANA/DAEE/IGAM/INEA N. 1382/2015, DE 07 DE DEZEMBRO DE 2015
<http://www.inea.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/1382-2015.pdf>

PESSOAS RELACIONADAS

Quem tem informações relevantes para elaboração desse documento?

- ONS - Operador Nacional do Sistema Elétrico
- ANA
- DAEE - Departamento de Água e Energia Elétrica de São Paulo
- IGAM - Instituto Mineiro de Gestão das Águas
- INEA - Instituto Estadual do Meio Ambiente do Rio de Janeiro
- USINAS DO SISTEMA

Quem assina/publica?

- Titular (cargo máximo) das instituições: ANA/DAEE/IGAM/INEA

Quem usa esse documento?

- ONS
- USINAS HIDROELÉTRICAS
- DEMAIS SETORES INFLUENCIADOS

Quarteto 2 - Gonzalo, Marco, Raquel e Roxane

PROBLEMA

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

NOME DO DOCUMENTO

Outorgas Grupo 2

- Outorga preventiva / Declaração de Reserva de Disponibilidade Hídrica (DRDH)
- Direito de uso
- Declaração de uso insignificante

PESSOAS RELACIONADAS

Quem tem informações relevantes para elaboração desse documento?

- COOUT - Coordenação de Outorga
 - SGH – Superintendência de Gestão da Rede Hidrometeorologica
 - SPR – Superintendência de Planejamento de Recursos Hídricos
- Usuário de recursos hídricos
- Órgãos Gestores Estaduais

Quem assina/publica?

- Superintendente
 - menor porte
- Diretoria colegiada
 - Grandes empreendimentos
- Diretor de regulação
 - Categorias específicas
- Publicação: Secretaria Geral (SGE)
 - DOU
 - Controle de conteúdo internet

Quem usa esse documento? Apenas o documento ou a informação documentada?

- Usuário
- Área de regulação
- Área de planejamento
- Fiscalização
- Órgãos reguladores setoriais ou ambientais
- Agentes financeiros via site da ANA

Quarteto 3 - Taciana, Viviane, Vivyanne e Nazareno

PROBLEMA

Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

NOME DO DOCUMENTO

Resoluções para sistemas hídricos locais → Marco regulatório do uso da água → por território

PESSOAS RELACIONADAS

Quem tem informações relevantes para elaboração desse documento?

- ANA (Regulação - SRE, Apoio a Gestão-SAS, Hidrologia - SGH)
- órgãos gestores estaduais
- usuários do respectivo sistema hídrico
- comitê de bacia

Quem assina/publica?

- Diretoria da ANA
- Diretoria dos órgãos gestores
- Secretaria Geral/ANA
- ANA-SRE regulação

Quem usa esse documento?

- Usuários do sistema hídrico
- ANA - Fiscalização - SFI
- Fiscalização dos órgãos gestores estaduais
- ANA - ASCOM
- ...

NOSSOS DOCUMENTOS:

Quarteto 1 - Andréia, Bruna, Daniel e Danielle

Resolução Conjunta

ANA/DAEE/IGAM/INEA N. 1382/2015,
DE 07 DE DEZEMBRO DE 2015

<http://www.inea.rj.gov.br/wp-content/uploads/2020/04/1382-2015.pdf>

Quarteto 2 - Gonzalo, Marco, Raquel e Roxane

Outorgas

- Outorga preventiva / DRDH
- Direito de uso
- Declaração de uso insignificante
- <https://www.ana.gov.br/regulacao/principais-servicos/outorgas-emitidas/outorgas-emitidas>
-

Quarteto 3 - Taciana, Viviane, Vivyanne e Nazareno

Resoluções para sistemas hídricos

locais → Marco regulatório do uso da água → por território

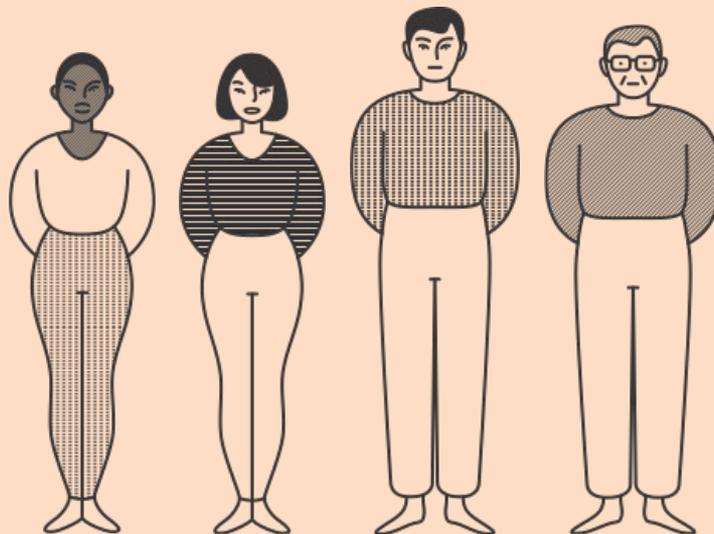
Resolução conjunta

ANA/SEMAD-MG/IGAM-MG No 52, de 26 de Julho de 2018 Dispõe sobre condições de uso dos recursos hídricos no sistema hídrico Verde Grande e dá outras providências.

https://www.ana.gov.br/regulacao/resolucoes-e-normativos/regras-especiais-de-uso-da-agua/resolucao-conjunta-ana_semاد_igam-no-052-2018.pdf

MAPEAMENTO DE PÚBLICO

Vamos refinar o mapeamento das pessoas relacionadas e identificar públicos para a pesquisa.



PESSOAS RELACIONADAS

Quem tem informações relevantes para elaboração desse documento?

ONS - Operador Nacional do Sistema Elétrico; ANA; DAEE - Departamento de Água e Energia Elétrica de São Paulo; IGAM - Instituto Mineiro de Gestão das Águas; INEA - Instituto Estadual do Meio Ambiente do Rio de Janeiro; Usinas hidrelétricas do Sistema (CESP); Companhias de Abastecimento; Comitê de Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul; Agência da Bacia do Rio Paraíba do Sul; Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro (CEDAE).

Quem assina/publica?

Titular (cargo máximo) das instituições: ANA/DAEE/IGAM/INEA

Quem usa esse documento?

- ONS
- USINAS HIDROELÉTRICAS
- DEMAIS SETORES INFLUENCIADOS

Quais são as **pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema** a partir da sua experiência?

Setor Elétrico
Usinas hidrelétricas do Sistema (CESP)



Órgãos gestores estaduais
INEA



Usuários **CEDAE** e **INDÚSTRIAS**



Quarteto 2 - Gonzalo, Marco, Raquel e Roxane

Documento escolhido: Direito de uso

PESSOAS RELACIONADAS

Quem tem informações relevantes para elaboração desse documento?

- O requerente
- ANA
 - SRE
 - SPR (SNIRH)
 - SFI (CNARH)
- Externos
 - INEMA

http://arquivos.ana.gov.br/viewpdf/web/?file=/resolucoes/2020/Outorgas/1432-2020_Outorga_de_Direito_de_Uso.pdf

Quem assina/publica?

- Superintendente de Regulação (assina)
- Secretaria Geral (publica)

Quem usa esse documento?

- Usuário: MANUEL SOUSA LIMA
- Superintendência de Fiscalização (SFI)
- Superintendência de Regulação (SRE)
- INEMA

Quais são as **pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema** a partir da sua experiência?

Usuários de recursos hídricos de irrigação



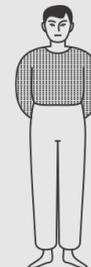
Coordenador de outorga da SRE



Especialista em comunicação



Equipe de atendimento ao usuário (SFI/SRE)



Quarteto 3 - Taciana, Viviane, Vivyanne e Nazareno

PESSOAS RELACIONADAS

Quem tem informações relevantes para elaboração desse documento?

- ANA (Regulação - SRE - Coordenação de Marcos Regulatórios; Apoio a Gestão-SAS
- Tania, Hidrologia - SGH -- informações site)
- Secretaria de Meio Ambiente e desenvolvimento sustentável do estado de minas gerais(SEMAD-MG)
- Instituto Mineiro de Gestão das águas (IGAM)
- Comitê de Bacia Verde Grande e suas representações

Quem assina/publica?

- Diretora-presidente ANA
- Diretoria Colegiada
- Diretora IGAM
- Secretário da SEMA-MG
- SGE - ANA
- SRE - ANA

Quem usa esse documento?

- Comitê de bacia verde grande
- Usuário: COPASA abastecimento público das cidades Verdelândia, Montes Claros, Jaiba
- Usuário: indústria e mineração
- Usuário: irrigação e uso agropecuário
- entidades civis: associações regionais, locais ou setoriais
- entidades civil
- interessado em outorga com pedido indeferido
- usuário que independe de outorga
- Fiscalização - SFI/ANA
- Fiscalização - IGAM/MG

Quais são as **pessoas que mais nos ajudariam a entender o problema** a partir da sua experiência?

representante da COPASA - Verdelândia



irrigante, que não respeita as regras de restrição de uso da água, Cristiana Gutierrez



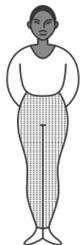
Ex Presidente do Comitê de Bacia e Comitê do Rio verde Grande, João Damásio



MAPEAMENTO DE ESPAÇOS E SITUAÇÕES (RECORTE DA PESQUISA)

*Onde estão as pessoas identificadas?
Qual contexto específico seria mais
adequado para a pesquisa?*

Quarteto 1 - Andréia, Bruna, Daniel e Danielle



contexto: **Membros do Grupo de Assessoramento à Operação do Sistema Hidráulico do Paraíba do Sul - GAOPS**

O que sabemos?

- Complexo sistema de geração de energia e de canais de bombeamento e transposição.
- Operam o sistema: CESP, LIGHT e Furnas
- Não apresentaram reclamações sobre entendimento e acesso à Resolução.

O que queremos saber?

- Como vocês acessam a Resolução?
- Com qual frequência vocês precisam consultar a Resolução?
- A escrita da Resolução está adequada, simples e objetiva?
- Quais são suas principais dificuldades no acesso e no entendimento da Resolução?
- Vocês consideram que a divulgação da Resolução por parte da ANA é adequada?

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência
- Questionário



contexto: **Membros do Grupo de Assessoramento à Operação do Sistema Hidráulico do Paraíba do Sul - GAOPS**

O que sabemos?

- INEA é membro do GAOPS, grupo qualificado de acompanhamento da Resolução
- INEA é órgão de gestão de recursos hídricos do estado do RJ

O que queremos saber?

- Como vocês acessam a Resolução?
- Com qual frequência vocês precisam consultar a Resolução?
- A escrita da Resolução está adequada, simples e objetiva?
- Quais são suas principais dificuldades no acesso e no entendimento da Resolução?
- Vocês consideram que a divulgação da Resolução por parte da ANA é adequada?
- De que maneira os termos da resolução afetam as decisões relacionadas à gestão de recursos hídricos

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência
- Questionário



contexto: **Integrantes do Comitê de Bacia Hidrográfica do Paraíba do Sul - CEIVAP**

O que sabemos?

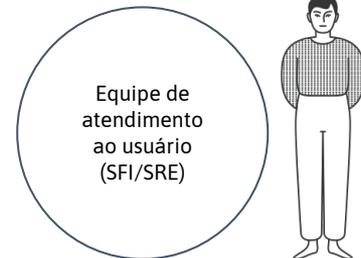
- CEDAE é a companhia de abastecimento do Estado do Rio de Janeiro
- Indústrias (exemplo)
- Sofrem influência da operação do Sistema. Em situação de criticidade podem ter o uso da água comprometido.
- Há representantes no CEIVAP, que tem assento no GAOPS

O que queremos saber?

- Como vocês acessam a Resolução?
- Com qual frequência vocês precisam consultar a Resolução?
- A escrita da Resolução está adequada, simples e objetiva?
- Quais são suas principais dificuldades no acesso e no entendimento da Resolução?
- Vocês consideram que a divulgação da Resolução por parte da ANA é adequada?

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência
- Questionário



Contexto: Contato direto

Contexto: ANA

Contexto: ASCOM/ANA

Contexto: ANA

O que sabemos?

- Registro no CNARH

O que queremos saber?

- Há alguma alternativa de contato de acesso mais amplo (comunitário)?
- Qual o meio de comunicação dele com a ANA?
- Ele conhece as obrigações listadas na resolução (Resolução ANA nº 1941/2017)?
- Ele entende o que está escrito na resolução?
- A redação da resolução é adequada, simples e objetiva?
- A redação causa confusão?
- Esse documento é suficiente para ficar na legalidade? (caso de Ofício Regulatório do Piranhas)

Como pretendemos interagir com ela?

- Via telefone
- Via mídia comunitária

O que sabemos?

- Ramal, e-mail, função
- O coordenador define o texto-modelo do ato oficial

O que queremos saber?

- Ele sabe das dificuldades do usuário em entender a resolução?
- Quais as fontes de informação dele?
- Já fez alguma pesquisa junto aos usuários sobre a compreensão desse documento?
- Há algum projeto de levantamento dessa informação?
- A coordenação de outorgas tem algum canal de comunicação direta com o usuário?
- Porque não existe um serviço de atendimento ao usuários estruturado na ANA?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via Teams
- Via e-mail

O que sabemos?

- Ramal, e-mail

O que queremos saber?

- Se a ASCOM já avaliou os documentos de outorgas?
- Se sim, qual a avaliação do aspecto de comunicação? Os documentos são claros?
- Se não, porque a ASCOM não participa da definição desses documentos?
- Se seria uma atribuição da ASCOM fazer essa avaliação?
- Se a ASCOM gostaria de colaborar na melhoria dessas documentos?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via Teams
- Via e-mail

O que sabemos?

- Responsável: COCAD/SFI e COOUT/SRE
- Relatórios de atendimento suspensos pela mudança de gestão do contrato.
- ANA não tem serviço de atendimento ao usuário, mas apoio ao uso do sistema

O que queremos saber?

- Quais as maiores dúvidas dos usuários?
- Qual o número de atendimentos mensais, diários, etc...
- Se tem muitas dúvidas sobre os termos do documento de outorga.
- Se as dúvidas são reiteradas sobre os mesmos temas?
- Qual a estrutura para o atendimento aos usuários?
- Se a equipe de atendimentos está capacitada para os atendimentos?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via Teams
- Via e-mail

representante
da Copasa -
Verdelândia



Quarteto 3 - Taciana, Viviane, Vivyanne e Nazareno

irrigante, que não
respeita as regras de
restrição de uso da
água, Cristiana
Gutierrez



Ex Presidente
do Comitê de
Bacia e Comitê
do Rio verde
Grande, João
Damásio



contexto:

O que sabemos?

- É o principal interessado que as regras funcionem pois é um dos usuários mais a jusante do rio e é um uso prioritário

O que queremos saber?

- participa das reuniões?
- compreende o problema?
- compreende as regras?
- acha relevante a atuação da ANA?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via telefone
- Via mídia comunitária

contexto:

O que sabemos?

- É irrigante, não respeita as regras de restrição de uso, dificuldade de acessá-la,

O que queremos saber?

- participa das reuniões?
- compreende o problema?
- compreende as regras?
- acha relevante a atuação da ANA?

Como pretendemos interagir com ela?

- Tentar falar com a gerente da fazenda (Arlene?), para buscar uma aproximação com ela. Ver a melhor forma de fazer uma chamada, ver sua preferência, Via telefone, grupo de whatsapp, teams, hangout

contexto: Comitê de bacia do verde grande e comissão de alocação de água

O que sabemos?

- Ex-presidente do Comitê de Bacia, é um irrigante bastante atuante no Comitê, faz parte da Comissão de Alocação do Rio Verde

O que queremos saber?

- compreende tecnicamente o problema (gráficos, tabelas...)?
- compreende as regras?
- acha que os demais usuários entendem as regras e acham ela importante?
- acha relevante a atuação da ANA?

Como pretendemos interagir com ele?

- contato inicial por whatsapp e agendamento de uma conversa estruturada via grupo de whatsapp ou teams. Combinar com ele o melhor acesso

O QUE PRECISAMOS SABER E QUE TIPO DE MATERIAL PRECISAMOS COLETAR?

Vamos identificar quais **hipóteses e dúvidas** podem ser investigadas na nossa pesquisa com cada grupo de pessoas. Podem vir do nosso mapa de contexto e a partir das especificidades de cada público.

*O que já sabemos? O que queremos saber?
Que tipo de material precisamos coletar?*

MATRIZ HCD

Hipóteses

- excelência técnica nos impede de enxergar outro ponto de vista
- temos dificuldade de nos colocar no lugar do usuário (ou da sociedade, ou de gestores/tomadores de decisão de outras políticas públicas), assim achamos que nosso jeito de comunicar é o mais adequado tecnicamente
- falta de visão sobre os problemas.
- Poucos vão a campo
- falta de conhecimentos em gestão com visão diferenciada
- escolha dos assuntos prioritários para dedicar com base em parâmetros que não as necessidades da sociedade
- Ausência de liderança interna para tratar o problema
- Comunicação excessivamente técnica que pouco dialoga com o usuário
- O usuário não quer buscar as normas que se aplicam a ele. Quer receber as informações necessárias de forma clara.

Certezas

- a maioria dos pedidos de LAI são de assuntos não relacionados à ANA (Relatório de Gestão, 2018/2019)
- regras são necessárias especialmente para bacias com conflitos instalados. Os planos anuais de fiscalização focam suas ações em 10 sistemas hídricos em que há conflito e é crucial o respeito as regras.
- Não sabemos se isso é um problema para os usuários (A evidência é que a pesquisas com os usuários nunca foram feitas)
- site da ANA recebe muitas visitas 2,5 milhões de acesso (2018) 3,3 milhões de acessos (2019). A atuação da ANA nas redes sociais é significativa 58,3 mil seguidores no facebook, 25,4 mil seguidores no twitter, 9,4 mil seguidores youtube... (Relatório de gestão 2019)

Dúvidas

- Esse é um problema concreto para os usuários?
- O usuário não cumpre a norma por desconhecimento? Ou existem outras causas para o não cumprimento da norma?
- todos os aspectos da regulação estão sendo considerados?
- deveríamos ter outras ferramentas além do site? ou dentro do site? algo com inteligência artificial para cada tipo de usuário?
- Quem é o usuário de recursos hídricos?

MATRIZ HCD (cont.)

Hipóteses

- Ações das UORGs focadas nas suas habilidades técnicas sem a devida capacitação para lidar com o usuário
- não sabemos o que não sabemos
- Foram instituídas novas regras pela ANA, em função da seca, o desconhecimento das regras pelos usuários, dentre outros fatores, é que levaram ao não cumprimento e, portanto, a um maior necessidade de atuação da fiscalização e aumento do número de campanhas e de autos de infração.
- Usuário quer acessar normas? Ou será que ele quer apenas saber se terá ou não água disponível.?
- falta de gente na ANA

Certezas

- Houve um aumento do número de autos de infração emitidas pela ANA entre 2013 e 2017, período da crise hídrica em todo país, especialmente no semiárido.
- Em janeiro de 2019, 336 usuários eram obrigados a enviar as Declarações Anuais de Uso de Recursos Hídricos (DAURH) referentes ao uso medido em 2018. Desses 195, ou seja, 58% dos usuários enviaram DAURH no prazo estipulado. No ano anterior, o percentual de usuários que cumpriram a obrigação foi de 38% (relatório de gestão 2019).
- pesquisa SNIRH

Dúvidas

COMO FOI O DIA E A ETAPA DE DEFINIÇÃO DO FOCO DO PROJETO?

Momento para registrar reflexões e aprendizados nos diários de bordos.

O slide do dia de hoje pode ser copiado da página seguinte.

DIA 19/06

Oficina de definição do foco do projeto

Anote ao lado três reflexões e aprendizados sobre o trabalho realizado no dia:

Por exemplo:

- o que eu aprendi hoje?
- quais foram minhas principais dificuldades?
- o que me surpreendeu?

1.

2.

3.

CHECAGEM RÁPIDA COM DIRIGENTE

Uma vez definido o foco, aqui é o momento de uma checagem rápida com a/o dirigente do projeto.

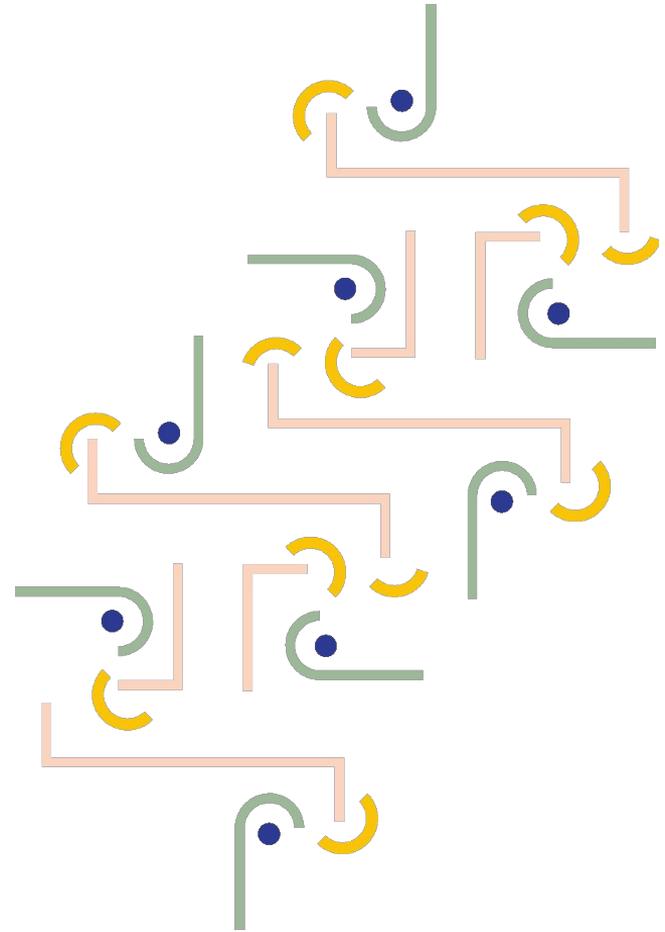
Pode ser uma ligação breve, um email ou até uma mensagem de WhatsApp!

OBRIGADA!

Márcia Knop - marcia.knop@enap.gov.br

Marina Lacerda - marina.lacerda@enap.gov.br

gnova.enap.gov.br



G'NOVA



4.6 ANEXO 2a - Alinhamento metodológico: preparação da pesquisa

15 de junho de 2020

ALINHAMENTO METODOLÓGICO

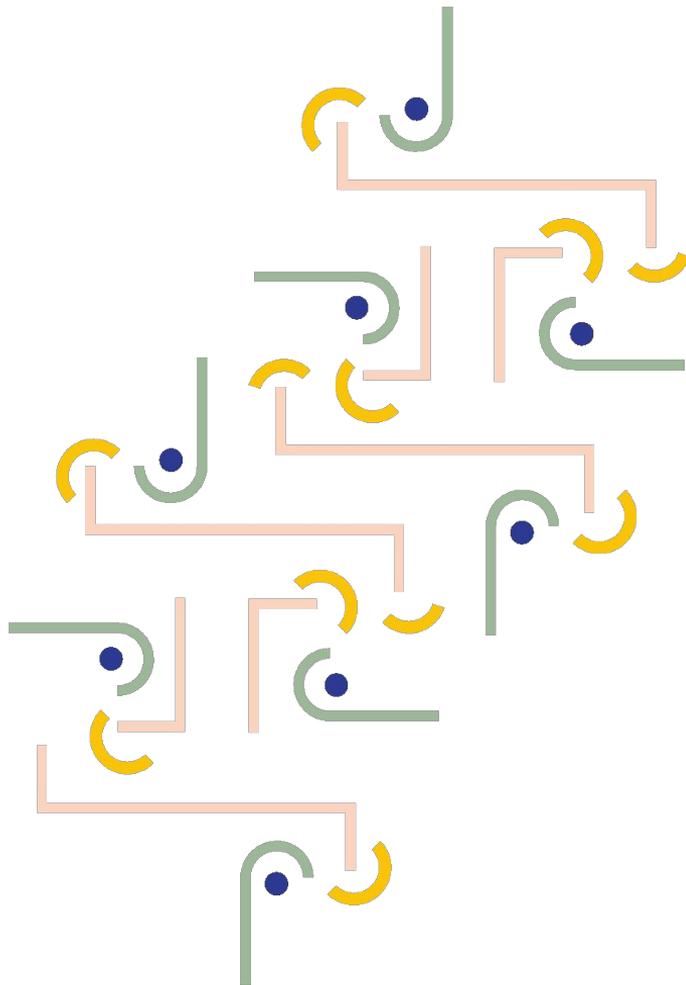
Ciclo de imersão ágil

**#3 Pesquisa com
pessoas impactadas**

Aqui estão orientações à equipe como
preparação e execução dessa etapa.

Apoio metodológico
Caio Werneck
Isabella Brandalise

G'NOVA



ALINHAMENTO METODOLÓGICO

#3 Pesquisa

AGENDA

22/06,
09h-10h

1. **O que aprendemos** na etapa 2
2. **Missão e entregas** da etapa 3
3. **Passo-a-passo** da etapa 3
4. Próximas tarefas

O que aprendemos?

O QUE FUNCIONOU?

- **Rádio Janela** (combinados)
 - Inserir áudios de cada semana no Diário de Bordo da equipe para uma documentação do processo rica e com textura

PONTO DE ATENÇÃO

- Disponibilidade de tempo das equipes

SUGESTÕES

- Alinhamento metodológico por **módulos de atividades**

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

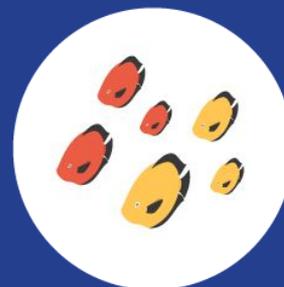
1. Preparação:
contexto do projeto
1 – 12/06

2. Foco do projeto: *definição do problema*
15 – 24/06

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas
22 – 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados
06 – 10/07

5. Oficina de ideação
06 – 10/07



3. PESQUISA MISSÃO

Até o dia 3 de julho vamos realizar uma pesquisa rápida com pessoas relacionadas ao foco do projeto e consolidar os achados em **fichas de perfis entrevistados**.

Essa coleta de dados e relatos será importante para gerar empatia e conectar nosso projeto com experiências reais.

Para isso, vamos **levantar nomes** de pessoas a serem entrevistadas, **agendar e realizar interações** com essas pessoas, e **sistematizar os dados** coletados.



PONTO DE PARTIDA

Ficha de mergulho

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova 

PROBLEMA Como podemos viabilizar o trabalho remoto para os servidores?	FOCO DO PROJETO 1 Dificuldade de equilibrar vida pessoal e profissional remoto	
PESSOAS RELACIONADAS Quem sabe sobre isso?	Quem tem poder sobre isso?	Quem vive isso na pele? Quem sofre com isso? (seja específico)

Maio a Agosto, 2020 / Janelas GNova 

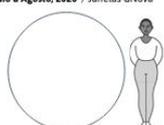
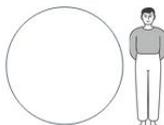
 contexto: Grupo de whatsapp dos ministérios sobre maternidade.	 contexto:	 contexto:
O que sabemos? <ul style="list-style-type: none">- são X% mulheres na folha do governo federal- Elas estão reclamando que tem jornada dupla e pesada (Relatório XYZ)	O que sabemos?	O que sabemos?
O que queremos saber? <ul style="list-style-type: none">- O que elas fazem para contornar essa situação- Quais são suas principais dificuldades?	O que queremos saber?	O que queremos saber?
Como pretendemos interagir com ela? <ul style="list-style-type: none">- entrevista curta- audio de zap- questionário	Como pretendemos interagir com ela?	Como pretendemos interagir com ela?

Ilustração: MindLab

PASSO A PASSO (customizar por projeto)

Nessa etapa teremos **4 momentos** diferentes:

RECRUTAMENTO

- Levantamento de 3 nomes por perfil (8-10 pessoas no total)
- Mensagem de recrutamento
- Agendamento de entrevistas

ROTEIRO

- Divisão em grupos por perfil (GNova incluído)
- Elaboração de perguntas
- Teste rápido

CAMPO

- Divisão de papeis
- Orientações finais
- Realização da pesquisa

SISTEMATIZAÇÃO

- Organização dos arquivos
- Consolidação dos perfis entrevistados em fichas (arquivo único)



PRODUTO ESPERADO

Entrevistas registradas em fichas-síntese:

Sistema de saúde
RAQUEL*



*Nome fictício para preservar o anonimato da entrevistada, que não quis se identificar.

Ocupação: Médica que atua na clínica geral da emergência de um hospital público em Brasília/DF.

Legenda da imagem enviada pela pessoa: médico que atua em hospital de emergência utilizando material de proteção para Covid-19.

16 • 24.03.2020 • Desejos Corais

1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- “Eu acho que todo mundo está no mesmo clima de tensão, de insegurança, sem saber o que está por vir, imaginando aquele cenário horrórico da Itália, tentando preparar o psicológico...”
- “Tive aquele sistema que a gente fica entre prestar um serviço à população ou se afastar, porque a gente fica com medo também da contaminação da família. A gente sempre fica nesse dilema pela falta de EPI (equipamentos de proteção individual) adequados”.
- “Até estava conversando hoje, será que eu alugo um quarto de hotel para ficar até isso passar, porque o nosso medo é levar isso pra dentro de casa.”

2. Principais dificuldades

- #apreensão com o avanço da epidemia
- #dilema entre o dever da medicina e o cuidado com a família
- #preocupação com a segurança pessoal
- #preocupação com a contaminação da família

18 • 24.03.2020 • Desejos Corais

3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?

- “Em termos profissionais, depois, vai ser a época que a gente vai conseguir respirar um pouquinho, e de voltar a cuidar da vida pessoal, essas coisas, cuidar das finanças”.
- “Depois, a vida voltando ao normal, fica tudo certo”.

4. Você acha que essa crise pode trazer algo de bom? O quê?

- “Acredito que é mais no sentido de a gente ter maior senso de coletividade, da gente ter que atuar como equipe mesmo”.
- “Agora a gente está vendo a possibilidade de diversas áreas conseguirem trabalhar de cara, modernizar sistemas, eu acho que vai ser um benefício nesse sentido”.

Sistema de saúde
SÔNIA*

*Nome fictício para preservar o anonimato da entrevistada, que não quis se identificar.

Ocupação: Médico de uma Unidade de Saúde da Família em Salvador/BA.

16 • 24.03.2020 • Desejos Corais

1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- “É difícil o isolamento e cuidar da minha filha de um ano e dez meses. Entrei-la sem poder sair de casa. Sem tempo para mais nada”.
- “Tive um pouco paranoica por um tempo, sem querer tocar em nada. Um excesso de preocupação que eu não sei até que ponto é saudável, pensando na saúde mental”.
- “É cansativo e é tenso também”.

2. Principais dificuldades

- #lidar com o isolamento
- #alta de tempo
- #preocupação com a família
- #preocupação com a própria saúde mental

18 • 24.03.2020 • Desejos Corais

3. E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?

- “Acho que vai ter um aprendizado, tanto no profissional quanto no pessoal, e para a Unidade também”.
- “Muitas vezes a gente releva uma coisa, mas, numa situação dessas, você não tolera”.
- “Acho que vai ficar um certo tempo no ar. O vírus não vai desaparecer e, eu acredito, vão ocorrer novos picos de tempos em tempos até descobrirem uma vacina”.

4. Você acha que essa crise pode trazer algo de bom? O quê?

- “Isso pode servir para a gente ser muito mais exigente em relação às condições de saúde, às condições de trabalho...”.

CICLO 1 (foco em explorar) – 01/06 a 10/07

1. Preparação:

contexto do projeto

01 - 12/06

1.1 Oficina de abertura

01 - 05/06

1.2 Acompanhamento com a equipe

08 - 11/06

1.3 Apresentação do mapa do contexto

12/06, às 16h

2. Foco do projeto: definição do problema

15 - 24/06

2.1 Orientações para equipe

15/06, à tarde

2.2 Acompanhamento com a equipe

17/06

2.3 Oficina de definição do problema

(18 - 19/06)

2.4 Ficha de mergulho validada

(24/06)

3. Pesquisa com especialistas e pessoas impactadas

24/06 - 03/07

3.1 Recrutamento

25/06-26/06

3.2 Roteiros

25/06-26/06

3.3 Campo

29/06 - 01/07

3.4 Sistematização

02 - 03/07

4. Síntese de resultados e aprendizados

06 - 10/07

5. Oficina de ideação

06 - 10/07

O QUE PRECISAMOS FAZER?

- Produzir materiais para cada um dos passos desta etapa (**Isa e Caio – até 23/06**)
- Adaptação dos materiais para cada projeto (**Gerentes – até 24/06**)
- Contato com equipe de cada projeto para acompanhar atividades e passar orientações (**Gerentes – até 25/06**)

ORIENTAÇÕES PASSO-A-PASSO

RECRUTAMENTO

*Identificação de pessoas a serem entrevistadas
e agendamento de conversas*

Começar o recrutamento no tempo certo é crucial para viabilizar a pesquisa.

Despertar o interesse da pessoa pelo projeto desde o primeiro contato aumenta a qualidade da participação e dos dados.

Nossa pesquisa é qualitativa e expressa, então selecionar bem as pessoas é chave.

ORIENTAÇÕES PARA O RECRUTAMENTO

- A partir dos três perfis de público mapeados, liste até três possíveis pessoas (por perfil) para conversar.

Total 8-10 pessoas

- Escreva um email/mensagem de WhatsApp para agendar a conversa.

O QUE PRECISAMOS PARA RECRUTAR?

- Não precisamos ter o roteiro pronto.
- A estimativa de tempo requerida (no máximo 30 min por conversa).
- Apresentar o objetivo da pesquisa de forma rápida e simples, sem influenciar ou enviesar as entrevistas.
- Quando convidar, não se esqueça de combinar um meio adequado para a interação acontecer.

ROTEIROS

Elaboração de perguntas a serem feitas para as pessoas recrutadas

Vamos traduzir nossas dúvidas e hipóteses em roteiros para cada um dos perfis de pessoas mapeados.

O objetivo é entender como as pessoas percebem suas próprias situações, para dar concretude ao projeto a partir de experiências reais.

Exemplo: desafios covid-19

O QUE QUEREMOS SABER?

- Por que esse é um problema para ela agora?
- Como essa pessoa imagina o futuro logo após a epidemia?
- Quais oportunidades existem para solucionar esse problema?
- Imagem que represente o contexto dessa pessoa

*Tradução das
nossas
dúvidas em
perguntas*

ROTEIRO DE PERGUNTAS

- O que mudou na sua vida desde o início da pandemia? Qual está sendo sua maior dificuldade nesse período?
- E como você acha que vai ser sua vida quando a epidemia acabar?
- Você acha que essa crise pode trazer algo de bom? O quê?
- Você poderia mandar 1-2 fotos de onde você mora/ambiente de trabalho/(o que for relevante)?

DICAS PARA A ELABORAÇÃO DE ROTEIROS

- Use questões específicas, abertas e não tendenciosas, usando quem, o que, qual, onde, como e por que (pergunte mais de um por que e use me fale mais sobre)
- Reflita se você quer saber questões relativas à cognição (reflexões), coração (sentimentos) ou memória (lembranças)
- Faça uma pergunta por vez
- Comece abrangente, termine específico
- Separe as perguntas por temas, para acompanhar os assuntos que você já cobriu

APRESENTAR
A ENTREVISTA



CRIAR CONEXÃO COM A
PESSOA ENTREVISTADA



INTRODUZIR
O ASSUNTO



BUSCAR
HISTÓRIAS



EXPLORAR
EMOÇÕES/OPINIÕES

DICAS PARA ENTREVISTAS

- Introduza a conversa falando o seu nome, o objetivo da entrevista e como os dados serão utilizados depois.
- Peça autorização para gravar a conversa, assim a sua atenção fica livre para escutar e interagir atentamente.
- Não há certo ou errado: valorize entrevistado enquanto especialista na sua experiência e não induza respostas.
- Mantenha o foco no roteiro, mas com espaço para desviar quando achar relevante.
- Incentive exemplos concretos e histórias (e não só emoções/opiniões).

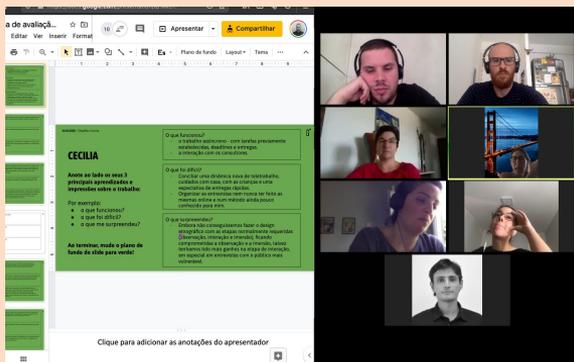
DICAS PARA ENTREVISTAS (cont.)

- Não interrompa a pessoa entrevistada. Escute e dê tempo para pensar.
- Caso seja possível, observe o contexto onde a pessoa se encontra.
- Observe as reações da pessoa e verifique se alguma pergunta a deixa mais desconfortável.
- Caso seja imprescindível, peça para gravar. E apenas se tiver autorização da(s) pessoa(s).
- Tente fazer a síntese logo depois da entrevista, quando as percepções ainda estão frescas.
- Papeis: entrevistador, tomador de notas, fotógrafo ou videografa

ORIENTAÇÕES PARA O REGISTRO DAS ENTREVISTAS



Peça para a pessoa **mostrar** a atividade/objetos (e não só falar sobre)



Registre!
(áudio, vídeo, anotações)



Anote **citações** diretas das pessoas (e não só as suas interpretações)

QUESTÕES ÉTICAS

Não adaptação da pesquisa
a objetivos não declarados

Consciência do viés e subjetividade

Integridade e anonimato, respeitar
vulnerabilidade

Relevância social, com vantagens significativas
para os sujeitos da pesquisa

MODELO PARA SISTEMATIZAR CADA ENTREVISTA

Atenção: não é um material para anotações durante a entrevista (para isso, use seu diário de bordo ou algum outro documento), mas para sistematizar depois.

Nome do perfil

Nome fictício*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“Esta frase aqui é uma citação marcante que a pessoa entrevistada disse”.

Perfil: Psicóloga de uma UBS de Venda Nova (região norte de Belo Horizonte)

Principal motivação para participar do Desafios: Contribuir com a melhoria e a agilidade dos processos na área de saúde.



Legenda das imagens: Estoque de medicamentos e sala onde Fulana faz atendimentos.

Pergunta 1. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- “Eu nunca mais consegui visitar meus pais. Tenho muito medo do que pode acontecer com eles.”
- “Tenho trabalhado mais de 14h por dia. A demanda aumentou muito, não apenas das pessoas que buscam atendimento na UBS, mas também de conhecidos, que me buscam como referência.”
- "Terceira citação de destaque."

Pergunta 2. Principais dificuldades identificadas

#falta tempo para relaxar

#noites mal dormidas

sem transporte público

#lidar com estresse dos colegas de trabalho

Pergunta 3. O que mudou na sua vida desde o início da pandemia?

- “Eu nunca mais consegui visitar meus pais. Tenho muito medo do que pode acontecer com eles.”
- “Tenho trabalhado mais de 14h por dia. A demanda aumentou muito, não apenas das pessoas que buscam atendimento na UBS, mas também de conhecidos, que me buscam como referência.”
- "Terceira citação de destaque."

Falas interessantes que surgiram

“Se eu tivesse algo a acrescentar, eu diria que a gente precisa fazer isso o quanto antes, acelerar muito esses movimentos todos. A gente não pode perder tempo.”

“Eu ouço, por exemplo, meus amigos do Ministério da Saúde dizendo - ‘cria alguma coisa com tecnologia digital porque estão querendo ligar para todo mundo por telefone, tipo inquérito populacional, para saber se as pessoas estão com sintomas de gripe, resfriado’. Poxa, a gente pode fazer isso com tecnologia digital. A gente tem 450 milhões de aparelhos celulares em uso para 210 milhões de pessoas.”



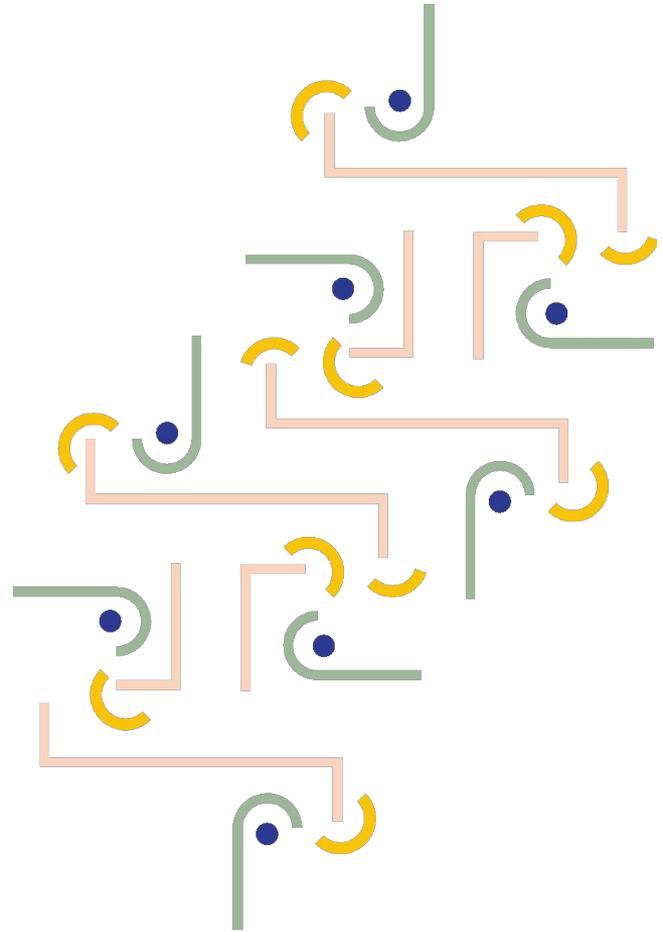
Jornada da pessoa ao reportar um desaparecimento

1. [nome da ação]	2. [nome da ação]	3. [nome da ação]	4. [nome da ação]	5. [nome da ação]
Quando	Quando	Quando	Quando	Quando
Atividades	Atividades	Atividades	Atividades	Atividades
Local	Local	Local	Local	Local
Pessoas envolvidas				
Documentos/ materiais utilizados				

OBRIGADO!

NOMES E CONTATOS DA EQUIPE DO GNOVA

gnova.enap.gov.br



4.7 ANEXO 2b - Ficha de mergulho

Junho de 2020

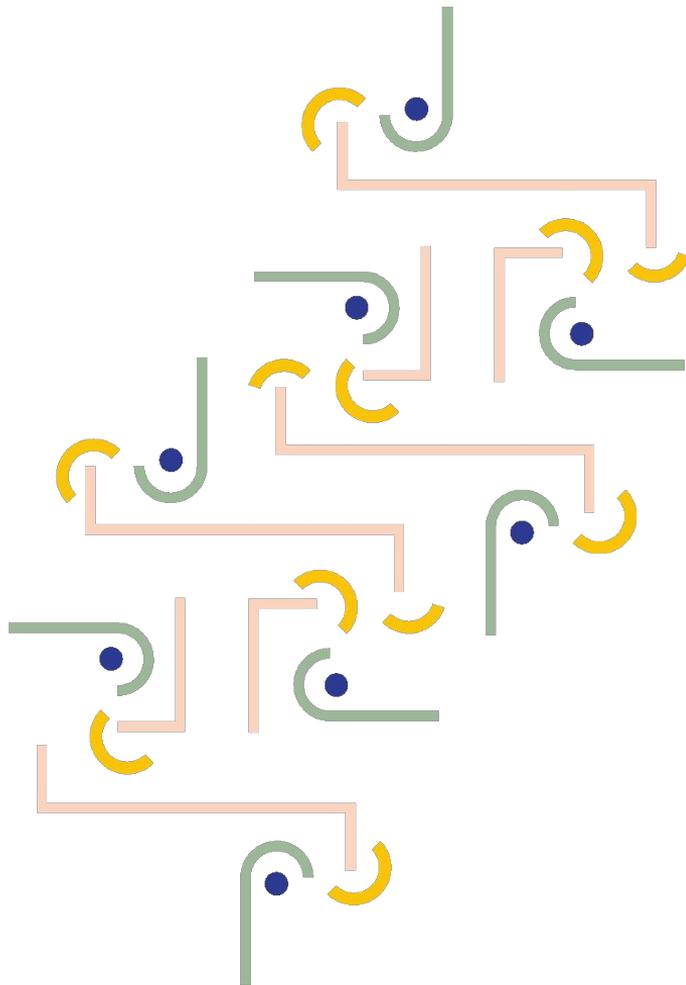
JANELA GNOVA

Ciclo de imersão ágil
#3 Pesquisa com
peças impactadas

Ficha de mergulho

Apoio metodológico
Caio Werneck

GNOVA



Como o usuário de recursos hídricos pode ter acesso simples e intuitivo às normas da ANA?

Foco: A escrita, a formatação e o uso de 3 documentos-chave da ANA.



DOC. 1



Resolução Conjunta ANA/DAEE/IGAM/INE A N. 1382/2015

DOC. 2



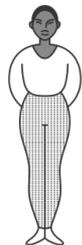
Outorgas de direito de uso

DOC. 3



Resolução conjunta ANA/SEMAD-MG/IGAM-M-G No 52/2018

Quarteto 1 - Andréia, Bruna, Daniel e Danielle



contexto: **Membros do Grupo de Assessoramento à Operação do Sistema Hidráulico do Paraíba do Sul - GAOPS**

O que sabemos?

- Complexo sistema de geração de energia e de canais de bombeamento e transposição.
- Operam o sistema: CESP, LIGHT e Furnas
- Não apresentaram reclamações sobre entendimento e acesso à Resolução.

O que queremos saber?

- Como vocês acessam a Resolução?
- Com qual frequência vocês precisam consultar a Resolução?
- A escrita da Resolução está adequada, simples e objetiva?
- Quais são suas principais dificuldades no acesso e no entendimento da Resolução?
- Vocês consideram que a divulgação da Resolução por parte da ANA é adequada?

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência
- Questionário



contexto: **Membros do Grupo de Assessoramento à Operação do Sistema Hidráulico do Paraíba do Sul - GAOPS**

O que sabemos?

- INEA é membro do GAOPS, grupo qualificado de acompanhamento da Resolução
- INEA é órgão de gestão de recursos hídricos do estado do RJ

O que queremos saber?

- Como vocês acessam a Resolução?
- Com qual frequência vocês precisam consultar a Resolução?
- A escrita da Resolução está adequada, simples e objetiva?
- Quais são suas principais dificuldades no acesso e no entendimento da Resolução?
- Vocês consideram que a divulgação da Resolução por parte da ANA é adequada?
- De que maneira os termos da resolução afetam as decisões relacionadas à gestão de recursos hídricos

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência
- Questionário



contexto: **Integrantes do Comitê de Bacia Hidrográfica do Paraíba do Sul - CEIVAP**

O que sabemos?

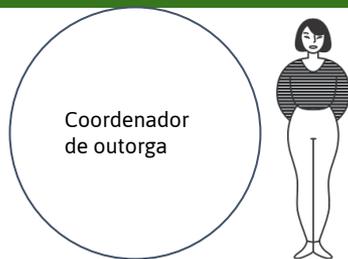
- CEDAE é a companhia de abastecimento do Estado do Rio de Janeiro
- Indústrias (exemplo)
- Sofrem influência da operação do Sistema. Em situação de criticidade podem ter o uso da água comprometido.
- Há representantes no CEIVAP, que tem assento no GAOPS

O que queremos saber?

- Como vocês acessam a Resolução?
- Com qual frequência vocês precisam consultar a Resolução?
- A escrita da Resolução está adequada, simples e objetiva?
- Quais são suas principais dificuldades no acesso e no entendimento da Resolução?
- Vocês consideram que a divulgação da Resolução por parte da ANA é adequada?

Como pretendemos interagir com ela?

- Entrevista por videoconferência
- Questionário



Contexto: Contato direto

Contexto: ANA

Contexto: ASCOM/ANA

Contexto: ANA

O que sabemos?

- Registro no CNARH

O que queremos saber?

- Há alguma alternativa de contato de acesso mais amplo (comunitário)?
- Qual o meio de comunicação dele com a ANA?
- Ele conhece as obrigações listadas na resolução (Resolução ANA nº 1941/2017)?
- Ele entende o que está escrito na resolução?
- A redação da resolução é adequada, simples e objetiva?
- A redação causa confusão?
- Esse documento é suficiente para ficar na legalidade? (caso de Ofício Regulatório do Piranhas)

Como pretendemos interagir com ela?

- Via telefone
- Via mídia comunitária

O que sabemos?

- Ramal, e-mail, função
- O coordenador define o texto-modelo do ato oficial

O que queremos saber?

- Ele sabe das dificuldades do usuário em entender a resolução?
- Quais as fontes de informação dele?
- Já fez alguma pesquisa junto aos usuários sobre a compreensão desse documento?
- Há algum projeto de levantamento dessa informação?
- A coordenação de outorgas tem algum canal de comunicação direta com o usuário?
- Porque não existe um serviço de atendimento ao usuários estruturado na ANA?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via Teams
- Via e-mail

O que sabemos?

- Ramal, e-mail

O que queremos saber?

- Se a ASCOM já avaliou os documentos de outorgas?
- Se sim, qual a avaliação do aspecto de comunicação? Os documentos são claros?
- Se não, porque a ASCOM não participa da definição desses documentos?
- Se seria uma atribuição da ASCOM fazer essa avaliação?
- Se a ASCOM gostaria de colaborar na melhoria dessas documentos?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via Teams
- Via e-mail

O que sabemos?

- Responsável: COCAD/SFI e COOUT/SRE
- Relatórios de atendimento suspensos pela mudança de gestão do contrato.
- ANA não tem serviço de atendimento ao usuário, mas apoio ao uso do sistema

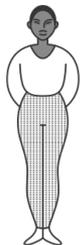
O que queremos saber?

- Quais as maiores dúvidas dos usuários?
- Qual o número de atendimentos mensais, diários, etc...
- Se tem muitas dúvidas sobre os termos do documento de outorga.
- Se as dúvidas são reiteradas sobre os mesmos temas?
- Qual a estrutura para o atendimento aos usuários?
- Se a equipe de atendimentos está capacitada para os atendimentos?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via Teams
- Via e-mail

representante
da Copasa -
Verdelândia



Quarteto 3 - Taciana, Viviane, Vivyanne e Nazareno

irrigante, que não
respeita as regras de
restrição de uso da
água, Cristiana
Gutierrez



Ex Presidente
do Comitê de
Bacia e Comitê
do Rio verde
Grande, João
Damásio



contexto:

O que sabemos?

- É o principal interessado que as regras funcionem pois é um dos usuários mais a jusante do rio e é um uso prioritário

O que queremos saber?

- participa das reuniões?
- compreende o problema?
- compreende as regras?
- acha relevante a atuação da ANA?

Como pretendemos interagir com ela?

- Via telefone
- Via mídia comunitária

contexto:

O que sabemos?

- É irrigante, não respeita as regras de restrição de uso, dificuldade de acessá-la,

O que queremos saber?

- participa das reuniões?
- compreende o problema?
- compreende as regras?
- acha relevante a atuação da ANA?

Como pretendemos interagir com ela?

- Tentar falar com a gerente da fazenda (Arlene?), para buscar uma aproximação com ela. Ver a melhor forma de fazer uma chamada, ver sua preferência, Via telefone, grupo de whatsapp, teams, hangout

contexto: Comitê de bacia do verde grande e comissão de alocação de água

O que sabemos?

- Ex-presidente do Comitê de Bacia, é um irrigante bastante atuante no Comitê, faz parte da Comissão de Alocação do Rio Verde

O que queremos saber?

- compreende tecnicamente o problema (gráficos, tabelas...)?
- compreende as regras?
- acha que os demais usuários entendem as regras e acham ela importante?
- acha relevante a atuação da ANA?

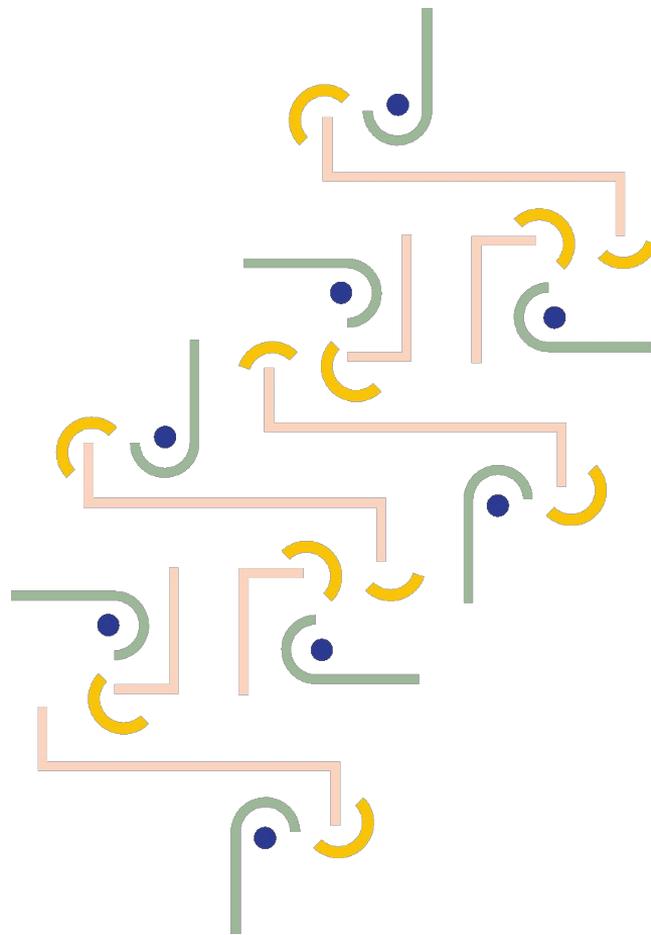
Como pretendemos interagir com ele?

- contato inicial por whatsapp e agendamento de uma conversa estruturada via grupo de whatsapp ou teams. Combinar com ele o melhor acesso

OBRIGADA!

gnova.enap.gov.br

G'NOVA



4.8 ANEXO 2c – Orientações para a pesquisa

Junho de 2020

JANELA GNOVA

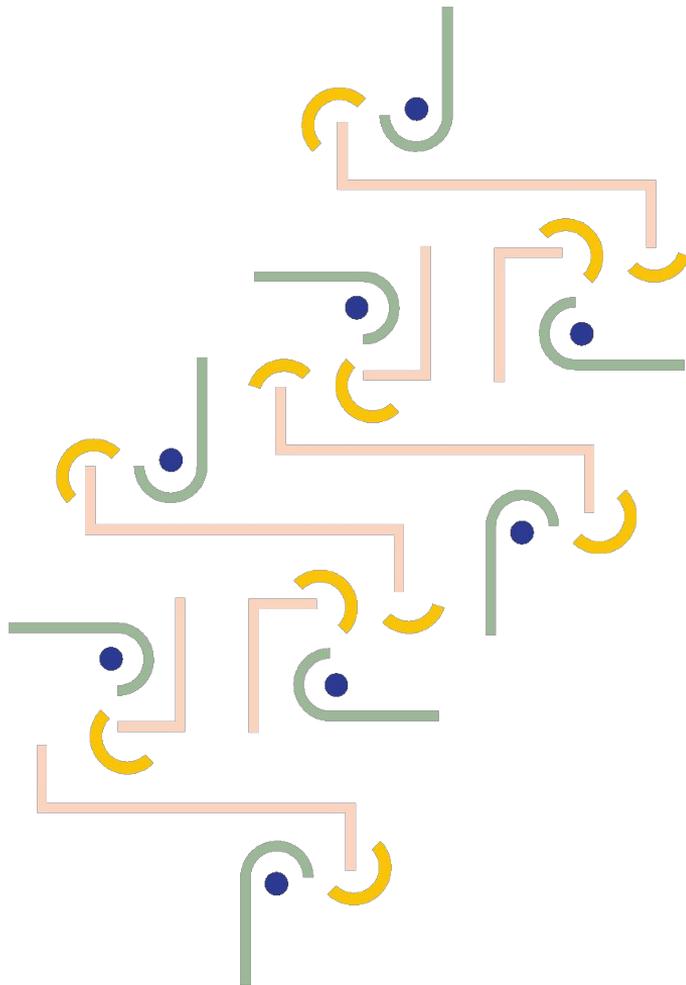
Ciclo de imersão ágil

**#3 Pesquisa com
pessoas impactadas**

Orientações para condução
e fichas de sistematização

Apoio metodológico
Caio Werneck

GNOVA



DICAS PARA ENTREVISTAS

- Introduza a conversa falando **o seu nome, o objetivo da entrevista e como os dados serão utilizados depois.**
- Peça **autorização para gravar** a conversa, assim a sua atenção fica livre para escutar e interagir atentamente.
- Não há certo ou errado: **valorize o entrevistado** enquanto especialista na sua experiência e **não induza respostas.**
- Mantenha o **foco no roteiro**, mas com espaço para desviar quando achar relevante.
- Incentive **exemplos concretos e histórias** (e não só emoções/opiniões).

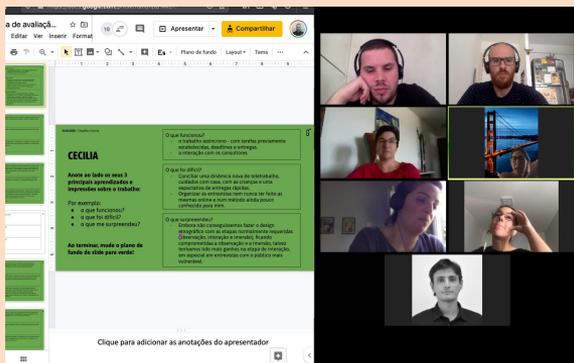
DICAS PARA ENTREVISTAS (cont.)

- **Não interrompa a pessoa** entrevistada. Escute e dê tempo para pensar.
- Caso seja possível, observe o contexto onde a pessoa se encontra.
- Observe as reações da pessoa e verifique se alguma pergunta a deixa mais desconfortável.
- Tente **fazer a síntese logo depois da entrevista**, quando as percepções ainda estão frescas.
- Papeis: entrevistador, observador/ tomador de notas.

ORIENTAÇÕES PARA O REGISTRO DAS ENTREVISTAS



Se for o caso, peça para a pessoa **mostrar** a atividade/objetos (e não só falar sobre)



Registre!
(áudio, vídeo, anotações)



Anote **citações** diretas das pessoas (e não só as suas interpretações)

QUESTÕES ÉTICAS

Não adaptação da pesquisa
a objetivos não declarados

Consciência do viés e subjetividade

Integridade e anonimato, respeitar
vulnerabilidade

Relevância social, com vantagens significativas
para os sujeitos da pesquisa

AGENDA DA PRÓXIMA SEMANA - 29/06 – 03/07

- **Recrutamento** - até 29/06 (seg.).
(Minuta de convite no slide 16 e link para planilha de agendamento no slide 18)
- **Roteiros** - até 29/06 (seg.).
(Elaborar roteiros a partir do que já iniciamos - slides 20 a 22)
- **Entrevistas** - 01/07 a 03/07 (quar. a sex..)
(Dicas para entrevistas nos slides 25 e 26)
- **Fichas de entrevistados** - 06/07 (seg.)
(Enviaremos o modelo customizados das fichas na próxima semana)

MODELOS DE FICHAS

Perfil:

Nome

“

Perfil :

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Principais dificuldades identificadas

-

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

-

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO



USO

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

-

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

-

Perfil

Dandara

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“

Perfil:

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades na elaboração de um documento público apontadas pela pessoa entrevistada.

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

- Insira aqui 2 ou 3 falas da pessoa entrevistada relacionadas a esse tópico.

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

-

-

Entrevista 1- Perfil:

José das Couves*

*Nome fictício para preservar o anonimato do entrevistado.

“

Perfil :

Resoluções da ANA citadas na entrevista

Use o **nome exato conforme dito** pela pessoa entrevistada.

Principais dificuldades identificadas

Liste as principais dificuldades ou dúvidas encontradas.

Ex.: #discussão técnica

O que seria fundamental para deixar o documento mais simples

-

COMO É A EXPERIÊNCIA DESSA PESSOA COM O(S) DOCUMENTO(S)?

ELABORAÇÃO



USO

OBSERVAÇÕES TRANSVERSAIS

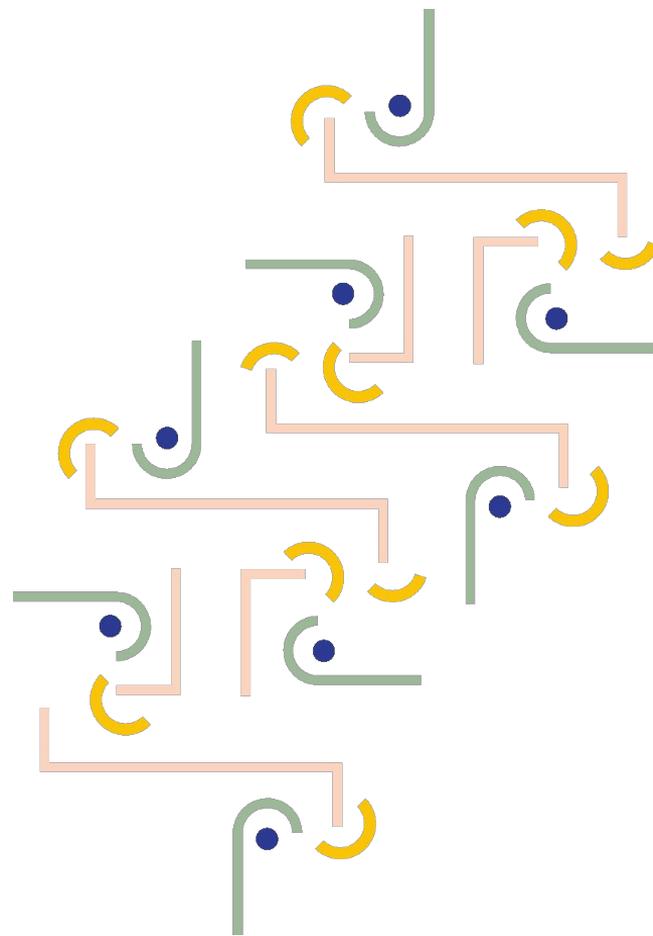
-

Outros pontos que chamaram sua atenção durante a entrevista

(Se sentir necessidade, utilize esse espaço para colocar outras falas da pessoa entrevistada ou observações suas.)

-

OBRIGADA!



G'NOVA



Escola Nacional de Administração Pública**Presidente**

Diogo Godinho Ramos Costa

Diretora de Inovação e Gestão do Conhecimento

Bruna Santos

Coordenadora-Geral de Inovação

Marizaura Camões

Equipe do projeto – GNova

Márcia Knop

Marina Lacerda

Equipe do projeto – Agência Nacional de Águas

Andréia de Castro Costa Xavier

Bruna Craveiro de Sá e Mendonça

Daniel Cardim Gama

Danielle Peres Gonzaga Moura

Gonzalo Álvaro Vázquez Fernandez

Marco Antônio Silva

Nazareno Araújo

Raquel Scalia Alves Ferreira

Roxane Pinheiro Alves

Taciana Neto Leme

Viviane dos Santos Brandão

Vivyanne Graca de Melo

Consultores PNUD

Caio Werneck

Isabella Brandalise

G'NOVA

